

中等职业学校综合素养系列教材

中职生初涉职场的 100 个怎么办

丛书主编 徐 飏
主 编 高兰静

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本教材以典型案例的方式，反映了中职生在实习、就业过程中的迷惑和困扰，通过深入、细致的剖析，综合德育、美育、心理学、管理学等多学科的知识，给同学们以针对性的建议和解决方法，可操作性、趣味性强。

本教材在结构上以实习就业过程中可能遇到的问题的先后顺序为主线，包含职前、职后两篇主要内容，总共 12 个模块，102 个案例。每篇内容中包含数个模块，每个模块中又包含数量不等的典型案例，架构清晰、一目了然。

在选材上选取与学生工作、生活实际密切相关的案例，生动形象、便于学生理解，并力求反映最新的社会发展动向和该领域的最新观点。每个案例都可以单独使用，也可以与该模块中的其他案例联合使用，单独使用方便灵活，联合使用覆盖面广。

在内容呈现方式上统一性与多样性结合。教材中每一案例有统一的模式，如引起学生兴趣及探究欲望的“采访手记”部分；介绍实习生求职就业经历的“案例重现”部分；帮助学生解决问题的“释疑解惑”部分；引发大家思考的“百家争鸣”部分等，便于提高学生的兴趣，帮助理解和掌握。

本教材既可作为初涉职场的中职生求职就业的使用宝典，也可作为职业指导类课程的配套辅助教材，还可作为供中等职业学校广大师生普及就业知识的趣味读本。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

中职生初涉职场的 100 个怎么办 / 高兰静主编. —北京：电子工业出版社，2009.3
（中等职业学校综合素养系列教材）
ISBN 978-7-121-08291-7

I. 中… II. 高… III. 职业选择—专业学校—教材 IV. G717.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 020090 号

策划编辑：施玉新

责任编辑：李 影

印 刷：

装 订：

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：787×1 092 1/16 印张：12 字数：305.6 千字

印 次：2009 年 3 月第 1 次印刷

印 数：4 000 册 定价：19.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：
（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

前 言

职业指导类的读本在图书市场上不少见，但是针对中职生这一特殊就业群体的并不多。在就业市场的新生劳动力中，中职生群体由于年龄小、社会阅历浅、处于“心理断乳期”，面临社会、自身的双重压力与挑战。

即将离开中职学校的同学，面对社会这所大学堂的考验，对于即将开始的职业生涯，常常感到迷惘和困惑：我们如何求职面试，怎样才能找到一份好的工作，我们要怎样做才能在激烈的社会竞争中站稳脚跟，等等。

本书作者在职教战线耕耘数十年，非常了解职校毕业生的特点和需求；同时注重积累社会用人单位的各方面信息，关注社会就业形势、行业需求状况、适应岗位群及人员素质要求；涉猎了管理学、心理学等相关知识，从而为案例的编写进行了丰富的储备和积淀。在工作实践中体会到对于职业指导类课程，最有效的教学方法之一就是案例教学，但是长期以来一直苦于找不到适合中职生这一特殊群体的案例。综合上述因素，萌生了自己编写针对中职生的案例的想法。

笔者历经半年时间，通过走访、约见、电话联系等方式，根据历届不同专业近百名毕业生的经历编写成案例故事，文中主人公均采用化名，每个案例也都是几位学生故事的浓缩和融合，希望毕业生同学不要对号入座。

本书由北京市宣武区第一职业学校高兰静主编并执笔，洛阳第四职业中专刘长有参编，方丽珠、桂秀英、郭森均提供数量不等的素材及各方面的支持。由于作者编写水平有限，书中难免会有各种缺点和错误，真诚地希望专家、同行及广大读者批评指正。

在编写过程中承蒙北京市宣武区第一职业学校领导的关爱和支持，以及学校外联处领导和同事们的鼎力相助、实习就业同学的积极配合，在此一并表示感谢！

最后还要感谢本套丛书的主编徐飏老师的支持和帮助，也感谢其他所有在我们撰写本书的过程中给予帮助的朋友们。

编 者

2009年1月

目 录

职 前 篇

模块一 求职面试	2
1. 求职面试有哪些细节问题	2
2. 你知道伯乐相马的秘诀吗	4
3. 中职生常见面试问题分析	5
4. 如何给面试官留下良好印象	7
5. 如何应对不同类型的面试官	9
模块二 职前准备	12
6. 你了解当前的就业形势吗	12
7. 你会让孩子参加这样的实习吗	13
8. 你了解计调工作吗	15
9. 你愿意做酒店服务生吗	17
10. 不爱说话就找不到好工作吗	20
11. 如何使你的工作更有效率	21
12. 如何把握唾手可得的时机	23
13. 捡垃圾捡出的美差事	25
14. 如何看待实习中的“跳槽”	26
15. 如何做好第一天的工作	28
模块三 法律法规	29
16. 不想成为“派遣工”怎么办	29
17. 这样的合同我们签吗	31
18. 实习生是否该有实习补贴	33
19. 实习单位“招”而不“聘”怎么办	35
20. 未毕业能否签合同上保险	37
21. 遇到单位“下套”怎么办	39
22. 讨薪未果怎么办	41
模块四 自主择业	44
23. 怎样“考察”用人单位	44
24. 怎样进行个人职业定位	46
25. 为何“这山望着那山高”	48
26. 我如何“捍卫”来之不易的成果	49

27. 为何我暂时还不想离开	51
28. 为何要像绅士一样离开	53
29. 矛盾的我应该怎么办	55
30. 为何不能乱伸手	57
31. 是否自己当老板	58
32. 先天残疾能够顺利就业吗	60
模块五 安全意识	63
33. 他因何猝然离世	63
34. 她为何欺骗老师	64
35. 如何避免“惨剧”重现	66

职 后 篇

模块六 职场心理	70
36. 当别人总和我过不去怎么办	70
37. 当个“卖票的”怎么样	72
38. 我不能专心做事怎么办	73
39. 自己不受“重用”怎么办	75
40. 走出职业选择的困惑	77
41. 何种经历是财富	79
42. 你到底想就业吗	80
43. 她为何不敢再上班	82
44. 老板不知道我的辛苦怎么办	84
45. 跌倒了如何爬起来	85
46. 怎样看“能吃苦”	87
47. 她凭什么挣到高工资	88
模块七 沟通能力	90
48. “鱼”与“熊掌”如何取舍	90
49. 开会时你应该发言吗	91
50. 她们为何不适应新环境	93
51. 难道真的“沉默是金”	94
52. 如何把梳子卖给和尚	96
53. 与上司交往是不是“拍马屁”	98
54. 如何向老板提建议	99
55. 左右为难，我该怎么办	101
56. 如何跟同事说“不”	102
57. 如何面对同事的批评	103
58. 怎样说话才能得体	104

59. 怎样向上司提出加薪要求	106
模块八 人际关系	108
60. 女同学怎样与异性同事交往	108
61. 如何与其他部门合作	109
62. 如何面对“不公正宣判”	111
63. 店长和经理闹矛盾员工应该怎么办	112
64. “他们都不听我的”怎么办	114
65. 我和搭档之间的矛盾如何化解	116
66. 我应该“投靠”这样的人吗	118
67. 应该怎样挽回我们的关系	119
68. 怎样做老实人	121
69. 我到底哪里做错了	123
70. 面对“黄牛党”怎么办	124
71. 如何挺过噩梦般的日子	126
72. 初涉职场怎样找“师傅”	127
模块九 团队合作	130
73. 为何要学会“代人受过”	130
74. 怎样“飞得更高”	132
75. 怎样才能做好热心人	133
76. 遭遇“领域感”强的同事怎么办	134
77. 都想成为“焦点”怎么办	135
78. 怎样变得更自信	137
模块十 服务意识	139
79. 孩子!鞋子!孰轻孰重	139
80. 面对客户的无理要求怎么办	140
81. 如何面对蛮横的拒绝	142
82. 这句话真的无关紧要吗	143
83. 服务“周到”，何错之有	145
84. 什么是个性化服务	147
85. 顾客要求退货怎么办	149
86. “顾客永远是对的”吗	151
87. 究竟是一晚还是两晚	152
模块十一 规范意识	155
88. 发个信息有啥大不了的	155
89. 无事可干的时候怎么办	157
90. 有能力就是好员工吗	158
91. 要知现在何必当初	160

92. “喂，你谁呀？”	161
93. 迟到的信谁之过	164
94. 做错事应该怎么办	166
95. 如何创造“超出岗位价值“的业绩.....	167
96. 诚信已经过时了吗	170
97. 面对压力如何选择	171
98. 工作与学习压力令你窒息时怎么办.....	173
99. 怎么做才能超越领导的期望	175
模块十二 责任意识	177
100. 如何应对“可怕”的工作	177
101. 离完美有多远	179
102. 闪烁的“红肩章”	181

职 前 篇

知识要点:

- 模块一 求职面试
- 模块二 职前准备
- 模块三 法律法规
- 模块四 自主择业
- 模块五 安全意识



模块一

求职面试

1. 求职面试有哪些细节问题

采访对象：小姚 参加某股份制银行的面试

采访手记：我从事了多年的实习生指导工作，今年一位同学的表现尤其与众不同。老师说好，同学不屑……这位同学就是小姚，他的故事是另外一位同学讲给我的。

一位与小姚一起参加面试的同学回忆面试时的情景：

初试的时候，我们六位同学都做了自我介绍，在学习期间获得过什么证书、担任过什么职务，大家都是口头说，当时我的自我感觉还可以，初试大家都通过了。

复试的时候，我们几个人都围坐在会议桌前，这时小姚表现得与大家有了很大不同：他拿了厚厚的一摞证书，我一看吓了一跳：不对呀，我了解他，什么时候有这么多证书呀。后来一看原来每份证书都印了三份，是分发给三位评委的。

复试开始后，面试官问：“你们谁擅长英语呀？”虽然我们几个人中英语最差的可能就是小姚，但是他却说“我行”，接着开始用英语做自我介绍，我一听，这不是我给他准备的内容吗？在面试之前，他说自己英语不好，让我帮他准备了一份英文的自我介绍，哪知道他在课下偷偷用功，竟然熟悉到这种程度。

在我们这些人中只有我们俩考取了英语等级证书，小姚考的是剑桥英语等级证书，我考的是北京市口语等级证书。考官问“哪个更好？”当我还在犹豫时，他说“当然是剑桥好了，全世界都承认的。”

面试结束后，我们几个都挪椅子出来了，他独自转身回来，把椅子放回到会议桌下。

这个同学的事例非常典型，我们可以从多个视角分析其行为，在这里仅说一说求职面试过程中关于细节的关注问题。

什么是细节？为什么要关注细节？

细节是什么？它很抽象，衣冠整洁是细节；文件摆放整齐是细节；电脑中的资料整理规整是细节；开会椅子是否放好、一次性杯子是否收拾好等都是细节所涵盖的范围。它不像是一个远大的理想或宏伟的目标，告诉你未来的方向在哪里，但是它是通往成功的路和台阶，这就是细节。

我个人认为，如今的社会形势尤其要求教师引导同学关注细节。中国经过了二十余年的改革开放，在短短的时间内，每一个人都经历了从物质匮乏到物质极大丰富的过程，而这个



过程在很多国家是需要经历漫长的时间的。于是在很短的时间里形成了物质丰富与教育落后的鲜明对比，使我们很多人好高骛远、好大喜功，做一些不切实际的事情，远离了脚踏实地的年代。在物质非常丰富的时代，很多人都希望不通过努力而一夜成名，不通过奋斗而一夜暴富，不经过学习和思考而成就一番事业。在人们思想中缺少了务实、求真，缺少了认真做事的态度。因此要教育学生不论做什么，要从细节开始，一点一滴地积累，每一个细节都将成为个人事业发展的坚实基础。

1961年4月12日，原苏联宇航员加加林乘坐“东方1号”宇宙飞船进入太空遨游了89分钟，成为世界上第一位进入太空的宇航员。他为什么能够从20多名宇航员中脱颖而出担当此重任？原来，在确定人选前一个星期，宇宙飞船的主设计师罗廖夫发现，在进入飞船前，只有加加林一个人脱下鞋子、只穿袜子进入座舱，就是这个细小的举动一下子赢得了罗廖夫的好感，他感到这个27岁的青年既懂规矩，又如此珍爱他为之倾注心血的飞船，于是决定让加加林执行人类首次太空飞行的神圣使命。加加林通过一个不经意的细节，表现了珍爱他人劳动成果的修养和素质，也使他成为遨游太空的第一人。人与人之间在智力和体力上差异并不是很大。很多小事，一个人能做，另外一个人也能做，只是做出来的效果不一样，往往是一些细节上的功夫决定事情完成的质量。小事成就大事，细节成就完美，这样的事例不胜枚举。

如何关注细节

注意细节其实是一种功夫，这种功夫是靠日积月累培养出来的。谈到日积月累，就不能不涉及到习惯，因为人95%的行为都是受习惯影响的，在习惯中积累功夫，培养素质。细节的成功看似偶然，实则孕育着成功的必然。就像是我们早上起床叠被子一样，叠好被子放在一边，看起来十分简单，但是它可以使我们的房间显得更加整齐，这就是一种细节。这个细节告诉我们做事情的时候，要认真、细致，关注每一个点，因为这些点是我们取得成功的关键。当这些细节成为一种习惯的时候，我们的工作环境和工作效果都会得到改善。

一个细节可以反映一个人的修养，可以决定一个人的命运。就像哲人说过：“做好一件小事容易，不容易的是一辈子循环往复地做好一件小事！”在社会分工越来越细的今天很多工作会“显得”琐碎、繁杂、细小、重复，但是正是这些“重复”才成就了个人的事业，才使企业产生效益，国家产生税收，从而变得国富民强。正如海尔公司总裁张瑞敏的那句话“什么是不简单？把每一件简单的事做好就是不简单。什么是不平凡？把每一件平凡的事做好就是不平凡。”关注细节，决定成败！

百家争鸣：

1. 对文中小姚的做法进行分析，说明你赞成或反对的原因。
2. 平常生活中你是一个关注细节还是不拘小节的人？你如何看待细节问题？

2. 你知道伯乐相马的秘诀吗

采访对象：方老师

采访手记：作为即将走上实习就业岗位的毕业生，参加面试是必经的一道“鬼门关”。在多年的工作过程中我们惊叹于面试官的火眼金睛，即使不看应聘者的文字材料他们的选择也惊人的一致，那些行为习惯、学习成绩等各方面都出色的学生，总是最早被挑走，好像他们身上都贴了标签。这个现象引发了笔者的好奇心与思考，是哪些“标签”影响了面试官的选择呢？同学们在面试之前不妨思考如下问题。

考官提问的目的何在

考官提问的目的并不是想得到答案，而是要通过一问一答，从中了解应聘者的实力、潜质、可塑性、兴趣爱好等全方位的信息。换言之，与考官的对答，是应聘者综合素质的一次测验。有的同学认为，面试仅仅是一个技巧，其实这不仅仅是技巧的问题，很多内在修养不是短时间内能够改变的。必须长时间从一点一滴注重平时的言行、举止、知识积累，才能在最后的面试中有出色的表现。

面试前是否应该做好充分的准备

虽然内在修养不是一朝一夕能够改变的，但是有些方面是可以事前准备的。

首先，面试官注重“以貌取人”。人的相貌与生俱来，无法改变，但是先天的不足可以靠后天来弥补，服装的整洁、得体是最基本的要求。作为应届毕业生，穿戴过分随意，或打扮过分讲究都不会给人留下好印象。一个人的穿着打扮应彰显自身品味。

其次，头和脚非常重要。头发蓬乱、发型怪异，鞋面肮脏，这些往往容易被人忽视的细节，或许会成为你求职路上的绊脚石。

应聘者进门后打招呼也非常关键。大多数面试官喜欢开朗、热情、诚恳的应聘者。与面试官打招呼最好两眼含笑、目光坚定，大声清楚地尊称“老师好”。

在回答问题时，要镇定自若，事先尽可能详细地准备考官可能问的问题，反复练习直至能用自己的语言流利叙述。切忌“两不靠”——事先不准备，临时抱佛脚，想到哪里说到哪里；把准备的资料背成了“夹生饭”，回答问题时，既要回忆准备的文字材料，又担心考官看出自己死记硬背，以至于结结巴巴、语无伦次。

考官如何考察一个年轻人的潜质

方老师在与不同公司人力资源部门经理打交道的过程中，搜集到一些核心的观点。他们认为，理想中的应聘者应该是一个非常有主见的人。他要能说会道，语速稍微快点也无妨。说话的内容不一定要精炼，语句也不一定要华丽，但观点一定要鲜明，语言一定要流畅；接受面试的时候，敢于正视考官的眼睛，大胆说出自己的主张，渴求他人的理解，并以独特的魅力吸引考官的注意力，这是大部分考官优先录用的最佳人选。因为这种人有思想、有热情、有诚信，如果花时间培养的话，一定会大有作为。

当然，最重要的还是看他的实际工作情况。“高效率”是衡量一个人是否有真正能力的首要标准。对上司分配的工作、客户的建议及时做出反应并付诸行动的人，是真正的人才。

当面对失败时，能做到立即反省、审视自己的人，他们往往能快速地从失败中汲取宝贵的教训，而且有一种韧性，跌倒后爬起来，再跌倒再爬起来……像这样的人，经过磨练后，必将取得极大的进步，因为他们所经历的和所学到的要比平常人多得多。

工作效率高的人，大多数能够正确面对失败。性格开朗、积极向上的人比较受用人单位的青睐，稍有些“马大哈”倾向、说点俏皮话的年轻人，也比较受欢迎。

有这些性格特点的年轻人乐于接受挑战，不畏惧失败，在接受任务时，不怕面对困难，而是边工作边发现问题，然后及时向上级汇报，加以询问，并虚心接受批评，这才是上司愿意托付重任的人。他们经常接受各种历练，自然会成长得快一些。

百家争鸣：

1. 除了文中提到的考官的关注点外，你认为还有哪些方面是我们面试的时候应该注意的？
2. 面试前我们应该做好哪些方面的准备？
3. 考官提问的目的是想得到问题本身的答案吗？

3. 中职生常见面试问题分析

用人单位在面试过程中，对于中等职业学校毕业的学生通常会采取 5~10 位同学同时面试的方法。虽然是一组同学同时面试，但是你千万不要以为这是“小组面试”。“小组面试”指的是有些公司为考察应聘者的领导能力、语言能力及合作能力等，将许多应聘者组织在一起就某个选题进行自由讨论，从中观察应聘者的综合素质，进而决定是否聘用。对于中职毕业生，实习就业单位似乎更宽容一些，通常是一个问题大家分别回答。这其实也是一个不小的挑战，对于同样的问题，如何展现你最好的一面，也存在一些技巧。笔者根据实践工作中的经验，将最常见的问题及回答技巧汇集如下。

介绍自己的特长

记得某一次银行招聘，在场的 6 位同学分别介绍自己的特长：

“我的特长是打篮球。”

“我比较善于交际。”

……

“我喜欢打篮球，身体健康，能够胜任内保等需要倒班的工作……”

“我非常喜欢打篮球，也通过打球结识了一帮朋友，大家都非常喜欢我，说我有亲和力，我觉得能胜任公司的销售工作。”

点评：比较上述几种不同的说法，后两者之所以更出彩，原因在于在面试之前了解所应聘的岗位，在此基础上，对于自己的特长，描述得具体、详细，贴近岗位要求。

自我介绍的起始语

我们通常会说“我叫张小娜，是 xxx 学校 xx 专业的毕业生……”，殊不知，大家都这样介绍，介绍完后名字很快就被主考官淡忘了。有一个叫袁艺萍的同学，她的介绍就非常有特点，“我叫袁艺萍，袁崇焕的袁，艺术的艺，萍水相逢的萍。虽然与各位老师萍水相逢，但是渴望老师录用我，给我一个展示自己的空间。”小小的改变，再加上落落大方的举止，热情洋溢的回答，她成功地应聘到国务院直属机关招待所工作，接触的客户都是各个国家的政要，非常令人羡慕。最重要的是，到了新单位之后，领导还在新员工培训大会上推广了她的经验，使得她刚到单位就被罩上幸运的光环。

当然对于同学们来说，关键是要精心准备适合自己的方法。

你的英语水平怎么样

对于这个问题同学们最常见的回答是“不怎么好”“还可以”“很不错”等含糊其辞的回答。对于第一种回答，一般考官不会再追问，因为你已经举手投降；对于后两种回答，你有可能面临一种意想不到的情况，那就是考官可能即兴考你几句日常用语，比如某五星级酒店来我校的面试题目如下：

1. What is your name?
2. Where do you live?
3. How do you come here every day?
4. How old are you?
5. What do you like to do?

你能流利地回答出来吗？从题目的难易程度来看，这些问题仅限于简单的日常交流，对于绝大多数同学来说，如果稍做准备应该没有任何问题。中职学校的学生英语水平两极分化现象比较严重，有些同学说自己天生对英语“免疫”，但愿这不要成为你不学习的借口。因为对于中职生适合的任何岗位，学习英语都是非常必要的，随着国际交流的日益频繁，它的作用将越来越突出。从另一个角度来看，英语好也是你在单位一展身手的法宝，在英语水平一般的大多数人中，英语口语流利的你将会非常突出。

有一位同学，去酒店实习一个月后，要辞职回家重新学习英语，似乎只有这样才能表明他“痛改前非”的决心。其实就我们工作的岗位来说，完全没有必要这样做，在实际工作中学习应用，每天积累几句，时间长了会有不少的收获。

对于今天仍然坐在教室、等待实习就业的你，还等什么，赶快行动吧！

我数次听到的一个陷阱问题就是：谈谈你的父母

记得有一次，一位同学表情非常不自然，忸忸怩怩地说“我父母都下岗了。”令人吃惊的不是因为他父母下岗，而是他谈到这一点时缺少必要的勇气和自信。父母下岗，应该坦然面对，下岗了还把你养大成人，更应该感激不尽才对呀。

另外有一个远郊区县的同学，当他谈到自己的父母时，令人印象深刻的是那种骨子里透出的自豪感。他说：“我家是种地的，我父亲种蔬菜大棚，他的菜地是我们全乡最好的，说

不定您在超市买的菜就是他种的。”那种目光中流露出的自豪很令人欣赏，后来他果然被单位录用了，话不多，但很实在。这个农家子弟在单位发展得不错，后来成为城建公司的项目经理。我和他的私人友谊一直保持到现在，由原来的师生关系成为一辈子的朋友。

其实这个问题一方面是考察对方的家庭教育，另外一方面是看看面试者怎样评价父母，可以非常明显地反映出你的人品及做人的基本素质（对于中职毕业生来说，这一点尤其重要）。这里面有个通常的逻辑，爹妈把他养这么大，说到自己的父母毫无感恩、感激之情，这种人招进来肯定不能成为合格的员工。

百家争鸣：

1. 从面试常见问题的分析中，你认为面试过程的实质是什么？（用一段简要的话概括）
2. 说一说自己面试过程中的经历，谈谈自己的收获和体会。

4. 如何给面试官留下良好印象

采访对象：小玉 国际商务专业

采访手记：这是学校提供给她的第三次面试机会了，这次她说“成了。”在她从面试房间走出来的时候，她看到两位面试的老师向她微笑、点头示意。几天后，小玉接到了单位的录用通知书。这次面试有何不同以往之处吗？小玉回忆……

这次我参加的是平安保险公司单据录入员岗位的面试。在面试当天，我提前 20 分钟到达，冬天穿得比较多，在接待处把外套脱下，连同随身带的书包，交给接待员；当接待员通知可以进入面试房间时，我心想反正经历过好几次了，怕也无济于事，再说他们也没什么好怕的，实在不成再换一家；在进入房间之后，看到一张椭圆形的长会议桌，两个面试官在桌子的一头，一左一右相对而坐，在对方点头示意后，我挑选靠近门一侧，距离同侧面试官隔两个位子的座位上坐下，同时身体微微转向两位面试官；提问过程中，还是老一套的自我介绍，已经烂熟于心；离开时我站起身，退到椅子后面，站定后分别目视对方后，微微点头示意表示感谢；看到面试官面含赞许，我沉着地转身走出房间，并顺势将门带上，复原成我进来时的样子。

回想前两次从面试房间出来时，心里只有一种念头：完了，这次面试可能砸了。当时自己也想知道哪里出了差错：因为简历写得不好？还是衣服不合适？还是因为措辞不当？百思不得其解，最后只能给自己一个最简单的答案“可能太紧张了”。

老师你帮我分析一下这次为什么成功了而前两次没成功？

像小玉一样，我们有很多人都经历过不成功的面试，百思不得其解。很多面试者本人其实适合用人单位的需要，如打字速度足够快，点钞技能足够好，综合素质足够高……但除此以外，对于条件相似的面试者，给面试官留下良好的印象对面试成败具有决定性的作用。有研究者做了这样一个实验：针对应聘者面试时的种种表现进行研究。在长达 20 分钟的面试过程中，一群来自不同背景、年龄各异的应聘者被要求向面试官说明自己的特长，然后研究人员将他们面试录像的前 15s 的片段播放给另一组之前毫不知情的观察员看，并让这些观察

员进行评判。研究表明,观察员与面试官对应聘者的总体印象十分接近。该项研究进一步证明了一个事实:我们没有机会去颠覆自己留给他人的第一印象。我们走路的姿势、握手的方式以及其他肢体语言都有可能成为决定我们面试成败的关键因素,而简历上的那些最能够体现个人能力的因素有可能被面试官忽略,面试官的记忆中最后留下的只有应聘者在面试时的种种表现和留给对方的第一印象。

同学们,请你记住,他人对你印象的 90% 都来自于你们见面的那最初几分钟,而这其中有 60%~80% 的评价取决于无声的肢体语言。

以下七条就是帮助同学们营造良好第一印象的黄金法则,要好好记住。

在接待处

如果可以的话,将外套脱下,并把自己随身携带的东西安置好,不要手里拿着很多东西进入面试房间,那样让你看起来狼狈慌乱,给人一种不称职的印象。如果就座等待的话应尽可能坐在椅子边缘,以方便自如地控制自身肢体动作,使自己看上去更有精神,而不要轻松地坐在柔软的沙发里。

进入

切记你进入面试房间的方式就等于告诉了其他人你所希望他们对待你的方式。当你知道能进入后不要有任何的犹豫,立刻进入面试房间。切忌犹豫不决,否则可能会给对方造成暗示,你在犹豫是否想得到这份工作。进入面试房间后一定要保持与之前相同的行走速度和步伐大小。那些缺乏自信心的人往往会在这一刻改变步伐,迈着小步进入,看起来显得慌乱而不自然。

问候或握手

进入面试房间后要信心十足,步伐要平稳,大大方方走进来,问“老师好”。如果对方伸出手,要及时握手,握手的力度要与对方保持一致,并且将握手的主动权交给对方。避免在握手时使用手掌向下的强势握手方式,切记不要隔着办公桌直接与对方握手。在与对方见面的最初 15s 内,最好能在自己的话语中称呼对方两次。

坐下

在现场就座时,最好不要与面试官“四目相对”,造成一种对抗性姿势,使得气氛显得紧张。应该视具体情况将椅子向左或右转动 45° 角,从而与对方的目光交流。如果椅子是无法挪动的,就将身体转过去也是可以的。

动作

沉着冷静、感情内敛的人行动简单明了,举手投足之间皆能体现其深思熟虑的特点。与身份地位普通的人相比,那些位高权重的人使用的肢体动作会更少而且更简练。有这么一条古老的谈判法则:真正位高权重的人在谈判中甚至很少开口。

距离

尊重他人的私人空间。在两个人初次见面的时候，双方对私人空间的要求通常会比较大。如果你靠得太近，对方则会相应向后靠或侧身。在与人交往中有一条交际法则：人们往往会与更熟悉的人贴得更近，而与刚刚认识的人保持一定距离。在工作中，人们往往与那些与自己年龄相仿的人走得更近，而与自己年龄悬殊的人保持一定距离。

离开

沉着冷静地收拾自己的随身物品，千万不要慌乱；离开时最好表示谢意；如果你进来时房间门是关着的，离开时也要随手把门关上；你离开时面试官往往会从后面观察你，所以应当保持鞋后跟与鞋面一样光洁如新。当你走到门边时，最好能慢慢转过身，同时面带微笑，当对方回想起你的时候，想起的是一张笑脸而不是孤单的背影。

简单对照小玉在这一次面试中的表现，在面试中她无意中运用了上述人际交往的规则，促成了面试的成功，即将面试的你一定要试一试。

百家争鸣：

1. 除了文中提到的，你认为面试中哪些表现还会给自己加分？
2. 如何看待一次面试的成功或失败？

5. 如何应对不同类型的面试官

采访对象：小锋 金融事务专业

采访手记：小锋的高明之处在于，能巧妙规避学校推荐工作中的各种制度规定，最大限度地为自己争取下一次面试的机会，而且理由总是非常充分，实习“遭遇”又让人同情，使老师自然而然产生不能不帮助他的冲动。与同龄人相比，他更显得与众不同。从下面的一次面试经历中，就可以看出，这样的面试绝对可以称得上“另类”。

我看到那个经理，马上就感觉到不对劲，这个经理不好对付，她是笑里藏刀！看面相就是个当官的但不会太大，虽然她说话比较和蔼，跟人说话一直是保持微笑，但她微笑中带着冷漠，一看就不是太好说话。

在面试的时候我跟她谈了十多分钟，她的心理战术就体现出来了，很擅长解读人的心理，简直太可怕了！“十多分钟”呀！就能把我的性格特点、我喜欢什么不喜欢什么、我有什么优点、我有什么缺点都能给我说个大概齐，70%的命中率呀，那是个什么概念！

她说：“我看得出来你是个挺聪明的孩子，你的思维应该与别人不一样。”

我这时候还一句话没说呢！可怕的人物！提高警惕注意观察。

我说：“谢谢，但听您怎么说好像有点……哈哈……”要保持微笑，她怎么对我我就怎么对她。

她也冷笑了一下“哈哈”。

她又问：“感觉你应该和别人不一样，我的感觉，你是不是很自大？”

我又笑着对她说：“那是我的自信，只有自信才有可能自大，不是吗？虽说我不认为我这是自大。”

一会儿她又问我：“看起来你是不是比较奢侈呀？”

“谁不想让自己过得更好一点呢？何况有时它又能体现出一个人的生活品质，对吗？”

“说的有一定道理。”

她又看了看我的简历，说：“你曾经当过班长，初中又是纪律委员，你会不会看别人的缺点更多一点而看自己的缺点少呢？”

我说：“第一，当我自己的鼻子脏了我是看不见的，但是要是我看到别人的鼻子脏了我就有可能摸摸自己的鼻子是不是脏了对吗？从别人身上也是能够反省自己的；第二，那更表现出我的自信，不是吗？”

我跟她说话太费劲了，老是要想。

一会儿，她又问我：“你为什么不上大学呀？你要是在这里干到管理层的话，你这个学历是不够的。”

“我已经打算明年参加成人高考了。”

她马上说，“你这个学历一般单位是不认的呀！只有普高上去的和自考的才认呀！那时为什么不上普高呀？或者上自考？”

“自考听说挺不好考的，哈哈。”

“难道你不想让自己的学历的含金量高一点吗？”

我心想，你这不是成心找茬吗？

我说：“我更适合学专业课或者说我更喜欢这一方面的知识，要是按文理科来分的话我更适合学理科。但是高考考语文、数学、英语，两科都是文科，只有一科是理科，所以……”

她说：“我问了你几个问题了，你都没有正面回答我，包括我刚问你的问题我觉得没得到我要的答案，你要知道我问每一个问题都是有目的的。”

“哈哈……哈哈……哈哈”我比较大声地笑了三声。

这个问题到此为止。

“你好像很善于逃避问题嘛！非常聪明！”

“谢谢。”

“不过我要提醒你，这是你的优点也同样是你的缺点，你很善于表现你自己，但是在工作当中你就有可能给你自己设置对立面呀！你是个能坐得住的孩子吗？”

“我可以保证我是坐得住的孩子，并且我也知道枪打出头鸟！谢谢您的提醒。”

这时我突然意识到她要我了，要不不可能问我这么多问题还告诉我上班以后要注意什么。于是我有一点把握地说：“虽然说我是一个能够坐得住的孩子，但是您也知道您这里是派遣制，所以说要是有能变为正式工的地方我就会走的，我想您这一点是可以理解的，这就是说我有可能干一段时间会走。”

她说“你说话比较直白，那我想问你你感觉我是个直白的人吗？”

“那就要我上班以后再进一步地了解您了，哈哈。”

我知道初次见面的时间 30min 内是最合适的，所以我在这个时间结束了面试。



面试结束后我突然不想去了。“她”太可怕了!! 这么短的时间就能了解我的 70%，我才了解她 30% 都不到。可怕的女人，不愧是干保险的。

就小锋遇到的问题，他的有些做法笔者不敢苟同，但是，这件事对我们的提示是：在工作中要学会与不同性格、不同风格的领导、同事、客户打交道，这是顺利从业的一个必要条件。

每一个人都有自己独特的生活方式与性格，总有些人是不易打交道的，比如傲慢的人、自尊心过强的人等。所以，你必须因人而异，采取不同的交际策略。

应对过于傲慢的同事：与性格高傲、举止无礼、出言不逊的同事打交道难免使人产生不快，但有些时候你必须要和他們接触。这时，你不妨采取这样的措施。

其一，尽量减少与他相处的时间。在和他相处的有限时间里，你尽量充分地表达自己的意见，不给他表现傲慢的机会。

其二，交谈言简意赅。尽量用简短的语言来清楚地说明你的来意和要求，给对方一个干脆利落的印象，也使他难以施展傲气，即使想摆架子也摆不了。

应对好胜心强的同事：有些同事狂妄自大、喜欢炫耀，总是不失时机自我表现，力求显示出高人一等的样子，在各个方面都好占上风。对于这种人，许多人虽然看不惯，但为了不伤和气，总是时时处处地谦让着他。可是在有些情况下，你的迁就忍让，会被他当做是一种软弱，反而更不尊重你，或者瞧不起你。对这种人，要在适当时机挫其锐气，使他知道山外有山，人外有人，不要不知道天高地厚。

应对城府较深的同事：这种人对事物不缺乏见解，但是不到万不得已或者水到渠成的时候，他绝不轻易表达自己的意见。这种人在和别人交往时，一般都工于心计，总是把真面目隐藏起来，希望能在交往中处于主动的地位，周旋在各种矛盾中而立于不败之地。和这种人打交道，你一定要有所防范，不要让他完全掌握你的全部秘密和底细，更不要为他所利用，从而陷入他的圈套之中而不能自拔。

应对口蜜腹剑的同事：口蜜腹剑的人，“明是一盆火，暗是一把刀”。碰到这样的同事，最好的应对方式是敬而远之，能避就避，能躲就躲。如果在办公室里这种人打算亲近你，应该找一个理由想办法避开，尽量不要和他一起做事，实在分不开，不妨每天记下工作日记，为日后应对做好准备。

应对急性子的同事：遇上性情急躁的同事，你的头脑一定要保持冷静，对他的莽撞，可以采用宽容的态度，一笑置之，尽量避免争吵。

应对刻薄的同事：刻薄的人在与别人发生争执时好揭人短，且不留余地和情面。他们习惯于冷言冷语，挖人隐私，常以取笑别人为乐，无理搅三分，有理不让人。对于这种人应想办法避开。

百家争鸣：

1. 仔细阅读经理的提问和小锋的回答，试对文中小锋及经理的表现进行简要评价。
2. 说一说小锋的面试是否是一次成功的面试。
3. 举例说明在平常生活中你有哪些应对不同性格的同学、朋友、同事的方法，与大家分享。

模块二

职前准备

6. 你了解当前的就业形势吗

中国就业形势会朝什么样的格局变化呢？从劳动力的供给方面看，近几年每年 2400 万的劳动力规模不会发生大规模减少的局面。就业形势如何，主要取决于劳动力需求的情况。2009 年劳动力需求比 2008 年相对萎缩，就业压力比 2008 年大，就业形势更加严峻。

有关媒体上登载的文章表示，新的劳动合同法，包括即将出台的农民工社会保障条例等的实施，加上收入分配改革使各地提高最低工资标准，都会使企业用人慎重，尽量考虑用机器替代劳动力，一部分企业可能从中国转移出去，企业对劳动力的需求将会减弱。新的劳动合同法本着以人为本的精神，在用工合同订立、加班工资、社保交费、工作解聘等方面做了对劳动者有利的规定，这无疑是一个进步。但是，任何法律法规的出台，都有其两面性。新劳动合同法以及即将出台的农民工社保条例，会使微型和中小企业的成本上升 20% 甚至更高，包括一些劳动密集型的制造业和建筑业企业的成本也会不同程度地上升。劳动力成本昂贵，资本相对便宜，企业就会用资本替代劳动力，或者会转移企业到其他劳动力便宜的国家。

文章指出，劳动力就业的改善在于供给与需求两侧都发生变化。当然，从 2009 年开始，劳动力的供给一侧由于人口年龄结构的变化，压力减小。但是，劳动力需求一侧的形势却越来越严峻。第一产业土地容纳劳动力就业的能力越来越弱；党政事业单位已经很膨胀，需要改革精简压缩；国有和集体企业还有往外减出劳动力的压力，吸收劳动力就业的能力几乎为零；外资企业资本有机构成提高，所用劳动力相对减少；国内第二产业因结构调整和技术进步，吸收劳动力的能力也在下降。

需要指出的是，涉及民生最重要的是就业，宏观调控最重要的则是对失业率的控制。需要果断地废除不反映真实情况的“城镇登记失业率”指标的统计，代之以全社会的抽样调查的真实失业率统计，并以此作为重要的宏观和地方政绩考核指标，来衡量全国和各地领导工作，包括评估中央各部门出台各类政策对就业的影响，从制度上建立重视就业的机制。

文章认为，虽然十七大提出以创业带动就业，包含着正确的创业增加企业的思路；但是，由于地方财政收入和经济总量为导向的经济发展思路较难短时期内改变，各地偏重实施的必然是增加财政收入快，扩张经济增长迅速，但容纳就业少的大企业、大项目、大资本战略；体制上对个体、微型和中小企业管制太严；而许多政府部门和行政性事业单位的收费罚款体制，却使能大量就业的个体、微型和中小企业难以发展；而个体、微型和中小企业的融资，特别是宏观调控银行资金紧张时，更是没有门路。总体上更谈不上对能增加就业的个体、微型和中小企业有什么特殊的支持政策。这种局面如果不加以改观，未来几年，在就业

和社会安定方面可能会出现大的问题和动荡。

需要思考的是,市场经济条件下,增加就业的最基本的单元是企业,而且 65%~80%的劳动力要在个体、微型和中小企业就业。恶劣的创业环境没有大的改善,创业不活跃,没有显著地增加企业,甚至现有的个体、微型和中小企业生存都困难,可能在大量地倒闭,有关部门还说就业形势如何如何好,甚至统计数据也很乐观,不知道这些劳动力究竟在哪里就业了?

2009 年要居安思危,从国家安危和百姓生计出发,急需政府制定一个增加就业的总体战略,研究创业和就业到底存在什么问题,创业环境究竟恶劣在什么地方,以此来制定专门的微型和中小企业发展计划,有针对性地进行体制改革和设计,出台相关配套和可操作的扶持个体、微型和中小企业政策,把十七大创业带动就业的战略真正在体制和政策方面加以落实和实施。

百家争鸣:

1. 简要分析造成就业形势严峻的原因。
2. 在严峻的就业形势下,我们中职生应该如何面对?

7. 你会让孩子参加这样的实习吗

采访对象:小媛 旅游酒店专业 在京城某五星级酒店实习后离职

采访手记:现在很多中等职业学校(中专、职高、技校)在学制的最后一年或半年,都会安排学生出去实习,但是也有一些岗位不是专业对口的实习,而是做销售、服务或去生产线上当工人。如果你的小孩在这个学校读书,要去这样的环境实习,你会同意吗?

小媛所面临的状况在当前中职生实习就业中是普遍存在的;小媛妈妈的反应也代表了当前家长在对待这件事情上的通常态度。小媛本人的具体情况我比较清楚,她实习的这家京城有名的涉外五星级酒店与我校有多年良好的合作关系。

在之前的动员中,我们根据市场调研反馈信息,对学生进行了宣传:旅行社方面如果做导游要有导游证,这是导游员的上岗证,而三年制旅游酒店专业学生,在实习开始时未满十八岁,不能参加考试;至于广为大家熟知的计调工作,是旅行社的核心工作,更需要丰富的经验和高超的处事能力;至于内勤,需求人员数量有限,不能满足那么多实习生的要求,在择优录用过程中肯定有人落选……而酒店行业与之相比,属于旅游中“吃、住、行、游、购、娱”六大要素中非常重要的一环,根本不存在专业不对口的问题,更何况在双向选择中,我们给学生充分的选择权,选择的实习地点完全就是学生与家长的决定。

小媛实习的酒店人力资源部门来学校挑实习生时,说明了不同岗位对员工的要求:前台的要求是身高 1.65~1.70m,身材匀称,长相白皙;收银部门要求点钞技能好,有会计证;餐厅服务员对身高和长相的要求均降低了一些;要求最宽松的是客房服务。小媛与其他几名同学面试时顺利过关。在两个星期的培训结束后,小媛被分在餐厅实习。小媛的妈妈来到学校后情绪非常激动,边说边落泪,说:学校安排的专业不对口,旅游专业应该去旅行社,而

不是去酒店端盘子。餐厅一直营业到晚上十点，孩子回家后已经快十二点，赶上节假日客人多的时候，如果动作慢晚饭都顾不上吃，病了也不能请假……

笔者作为从事职业教育的老师，同时也是一名家长，非常理解为人父母的感受。刚开始我也不赞同专业不对口，因为我知道专业对口是比较理想的选择，但现实生活并不是那么简单，受到多方面因素的制约，在这件事上我们也可以做如下分析：

(1) 现在的中职已经不是我们上学时候的中专，在博士、硕士、本科生越来越多的今天，它的主要任务是培养一线的工作人员，包括服务员、售货员、技术工人，因为这部分人才是社会需求中处于金字塔的塔基部分，缺口最大。

(2) 中职生所学的课程和大学生基本一样，比如旅游专业也要学习旅游概论、导游英语、服务英语等专业课程，为什么在社会上中职毕业的学生也有饭吃？这是因为中职毕业的学生多的是实际的培训，同时工资待遇要求较低，从而受到酒店的欢迎。

(3) 在实习就业过程中，基本上学校只是中介，也想尽量给学生找到专业对口的岗位，但是这个毕竟太理想化了。比如会计专业，我们一年有 90 个毕业生，但是一个公司最多可以接纳 4~5 名学生去实习，不可能所有的学生都去做实际的会计，所以有人去了超市做收银员，而这些我们事先都是和学生沟通过的，如果她不想去也可以自己找实习的单位。我们的实习过程也是学业的一部分，学校有严格的制度可循，是有鉴定和考核的。

(4) 现在出来读中职的学生有 90% 是初中的时候学习成绩不好的，家长知道考大学无望，所以让孩子来读中职。据我观察，这些学生不是智力的问题，多数是家长教育方式的问题。大多数人根本没有正确的学习目的和学习态度，让这样的孩子早点接受社会教育，吃吃苦，早点体会到父母的艰辛也未必不是件好事。

(5) 中职毕业的学生还小，他们的潜力是无穷的，在中职学习的专业未必最适合他们。在我们的工作实践中，也有很多人从事的并非大学里所学的专业而照样做得很出色。我校毕业生中就有本来是学计算机的，但是他的社交能力很强，所以选择做销售；笔者在大学学的是建筑专业，因为喜欢做老师，后来选择的是教育。

(6) 家长您是不是也有带病工作的情况？这就是社会，这就是人生。为什么您能坚持的事情，在孩子这里就成了不可忍受的痛苦？您所有的事情都能替代他吗？在您的精心呵护下，这盆温室里的花朵，还能经受社会中风浪的洗礼吗？

(7) 动作慢吃不了饭了，可以有如下解决办法：一是自己买方便面解决；二是让工友帮忙打饭；三是找出动作慢的原因，以后加快速度。

综合以上原因，如果您的孩子读了中职，被实习单位选中，为了让他早日成长起来，应该做出怎样的选择？如果我是家长，会选择让他去实习。

百家争鸣：

1. 小媛妈妈的反应代表了家长在孩子实习问题上的何种态度？
2. 面临上述情况你会做何选择？是选择坚持还是离开？说一说原因。
3. 你认为中职生立足社会的“资本”是什么？

8. 你了解计调工作吗

采访对象：小光 旅游服务与管理专业 旅行社导游

采访手记：如果有人问旅游专业是学什么的？几乎 90%的人都会说同样的话“做导游的啊”。我想说，其实学了旅游服务与管理的同学未必知道适合自己的岗位有哪些。尤其是计调，几乎所有的人都会说“计调是什么呀？”计调就是这么一个不为人所知，但在旅行社里又起到非常重要作用的一个职位，也是我们中职毕业生最容易上手的工作。

记得刚参加工作时有个香港旅游团到北京，我准时在早上 8 点 10 分将客人接到宾馆，并安排他们吃早饭。吃过早饭后已经是上午 10 点钟了，可在此团的行程计划书中，安排客人 12 点半吃午饭。客人觉得刚吃过早饭，根本不可能在那么短的时间内再吃一顿，于是要求将午饭时间往后延。此时我犯难了，计划书就是这样安排的，自己没有权利擅自更改，并且新的导游员管理办法中，擅自更改行程是要扣分的。但不改吧，客人又不干了，本来嘛，这样的行程设计就不合理。最后没有办法，还是按照计划书办事，让客人又吃了一顿。虽然没有违反规定，但客人们都不高兴了，我都快冤枉死了。客人们都以为行程是我安排的，对我特别不满意，刚第一天就这样，以后这团就更不好带了。我真比窦娥还冤哪！问题出在哪里呢？就是计调没做好。

何谓计调？

计调的工作听起来好像让人摸不着头脑，但其实很容易说明，这工作既有点像调度又有点像后援，当旅行社负责拉业务、组团的外联人员，把联系好的游客名单拿来时，之后的工作就交给计调了，他会负责这个团的行程安排、住宿交通的保障以及价格核算等。说得再具体一点，计调其实做的就是操作和联络工作。地接社方面也有专门的计调，他们就会具体与航空公司联系机票、与酒店联系客房、派车接送旅客等。客人交给导游之后计调也不能闲着，随时都要解决旅游过程中的问题，直到把客人安全地送回出发地。

其实计调不仅仅是联络和协调，有关线路开发方面的事务也是他们的分内事。由于经常与各景点、地接社以及铁路、航空公司等联系，他们对旅游风向相当敏锐，在收集了丰富的信息后，他们就会随时调整重点推荐的区域。对于一些刚开发或者拟开发的旅游项目，为了掌握第一手的资料，他们通常都会亲自跑一趟，详细了解这个景点的特色、安全设施、交通、住宿以及天气情况等，这也算是边玩边工作了，而且与旅游记者类似，玩的也都是“处女景”。当上计调经理后你就可以畅游四海了，而且景点还是免费的。当然，去的目的不仅仅是玩，还要随时搜集信息，其实也挺累的。

导游遭受的“不白之冤”

现在旅游市场经过整顿后，旅行社上层的管理步入正轨了，导游员行为也都逐渐规范了，但这中间的计划调度却没有得到很好的治理。好多人说一个团队的好坏取决于导游，但说实在的，那只是表面现象，最根本的还取决于计调的安排。一旦失误，许多环节衔接不

上, 导游就会遭受到一些莫名的冤屈。很多时候计调可以说是团队的命脉, 因为在整个行程的安排中, 游客几点到站、在哪儿接站、车辆的安排、什么时间吃饭、景点及购物的衔接, 这些只有计调知道, 而导游并不知道。细心的计调在导游接团前就应当详细地告知导游, 以免出错。

许多行外人士甚至部分旅行社经营管理人员都有一种误解, 认为在有关旅行社的服务质量投诉中, 很大一部分是由于员工的素质及服务态度造成的。但据有关资料分析, 旅行社发生的服务质量问题, 其根源很大部分可追溯到计调人员的操作上去。通常会有以下方面的问题。

(1) 计调人员与销售人员的沟通有误。计调人员没有与销售人员充分沟通, 没有充分了解客人的要求, 诸如团队中客人的组成, 客人对行程首站、末站的要求等。在操作中过多考虑了计调人员个人主观、甚至是想当然的东西, 总以为这样安排, 客人通常都不会有意见。结果“菜”是做出来了, 却不合客人的口味。

(2) 计调人员与接待人员沟通不足。没有完整、清晰、准确地向接待部门阐明接待的细则和要求, 尤其在常规线路的操作上面, 以为自己驾轻就熟而导致麻痹大意, 认为不用说都明白了, 结果, 自以为是的主观臆断往往导致意想不到的问题发生。

(3) 对行程松紧安排不当。把行程安排得时紧时松, 弄得客人时而疲于赶路, 以到达某预定的酒店入住, 时而又百无聊赖地在某餐厅呆上很长一段时间以便在该指定餐厅用餐。松紧不当的活动安排, 容易导致客人体力分配不均, 产生不安情绪, 这样容易使客人对旅行社及导游人员的安排产生不信任感。

(4) 对交通工具的监控不力。在用车方面向用车单位下订单时, 仅就用车时间、接车地点、座位数进行落实, 而忽略了车容车貌、车况的了解。在航空票务方面仅对票务中心报了计划, 而忽略对机型、航空公司、航班时间等进行跟踪。

(5) 对住宿酒店了解不足。预订酒店方面, 仅强调了酒店的星级选择, 而忽略了对酒店的位置、服务设施、周边环境、使用年限等进行进一步的了解, 或者说过于依赖接待社的安排, 缺乏跟进, 从而产生不良的效果。

综上所述, 可见很多问题其实在计调操作过程中已经产生, 到问题真正发生时, 导游人员发挥主观能动性的余地已经不大, 发生问题时, 客人面对的是导游, 可回旋的空间已经很小了。事实上, 问题发生的根源是在导游的大后方——计调部的计调人员身上。可见, 计调人员的作用在旅行社运作中可以说是举足轻重的, 计调人员的素质直接关系到团队运作是否顺利和成功。

也许有人会问, 可以把计划交给导游安排吗?

这种想法万万不可, 一旦由导游安排行程, 而又没将行程内容告知旅行社, 旅行社便失去了对导游的客观控制。如果有事找导游或者是团队里的客人, 就可能找不到, 但若是计调安排的, 旅行社会根据行程在团队即将前往的地点给其留言, 更重要的是便于对导游的掌控。如果导游将所有景点取消, 全部都安排成购物, 那岂不是坏了旅行社的名声?

计调岗位的实际情况

旅行社可以分很多部门经营不同的业务, 每一项业务都有专属的计调, 这样的计调虽然很幸福, 工作不是很累, 但是计调所学之专长太过单一, 出了这家公司很难再找到适合自己

的工作，到了新的公司还要重新学起。规模小的公司由于经营成本的问题，不可能雇用太多的计调。他们需要一个综合计调，也就是说这个计调需要同时掌握几种计调技能，需要在不断的工作实践和学习中逐渐掌握更多的技能。计调是很多旅行社老总成长的摇篮，由于旅行社都不会给这样的计调太多的薪水，使其最终因心理失去平衡而另立门户，形成了现在很多的中小型旅行社企业。在小规模的旅游企业工作的计调是很辛苦的，首先正常的节假日肯定是别想了，劳动合同也不健全，工资待遇不会很高，做计调工作的同时还要担负外联、业务、导游等工作。由于计调掌握了几乎所有操作的底价，成本和利润就像小学生算算术题一样透明，公司盈利还是亏损一目了然。计调表面上好像受到了很多不平等的待遇，但只要是有心人总会有自己的收获。

计调人员的要求

一个管理严格制度完善的旅行社会对计调人员的素质提出如下要求。

- (1) 业务熟练。必须对团队的旅行目的地情况、接待单位的实力、票务运作都胸有成竹。
- (2) 具有敬业精神。必须热爱旅游事业，计调工作应该说其实是很枯燥的，是由无数琐碎的工作环节组成的，没有敬业乐业的精神，是无法把这份工作做好的。
- (3) 认真细致的工作态度。旅游是个一环紧扣一环的活动，而负责将这些环紧扣在一起的工作便由计调人员去完成。如果没有认真负责的工作态度，票务、用车、接送团队等其中一环没扣好或没扣上，就会出现一招不慎、满盘皆乱的失控局面。
- (4) 精确的预算能力。必须要做到成本控制与团队运作效果相兼顾，也就是说，必须在保证团队有良好的运作效果的前提下，能在不同行程安排中编制出一条最经济、成本最低的线路出来。
- (5) 具有不断学习、创新的能力。旅游市场千变万化，计调人员必须要懂得不断学习的重要性，认真了解旅游市场、各旅游目的地的变化、各地接待单位实力的消长情况等，还要根据学习的收获，不断对工作进行创新，跟上时代发展的潮流。

当今世界，旅游行业正朝着国际化、大型化、网络化发展，这是一个更强调服务个性化的时代，对旅行社计调人员素质的要求也越来越高。旅行社的计调人员能否跟得上时代发展的潮流，能否组合出更具个性化的旅游产品，正日益成为旅行社之间竞争的关键点。

百家争鸣：

1. 在看到本文之前，你对旅行社不同岗位的工作了解多少？
2. 你喜欢做跟旅游有关的工作吗？
3. 你如何看待旅行社的计调工作？

9. 你愿意做酒店服务生吗

采访对象：娜娜 07 届旅游酒店专业毕业生

采访手记：在就业形势如此严峻的今天，有个行业是例外，那就是酒店。有些酒店不歧视户口，无论城里的孩子还是农村的孩子，酒店一样给予足够的空间，让你展翅飞翔，但是

毕业生买账吗?

15 岁的娜娜初中即将毕业, 面临两条出路: 一是放弃学业, 跟村里的小姐妹们一道去南方打工; 二是继续上高中, 然后考大学。

两条道路前途难测, 正在她反复思量, 拿不定主意时, 一张宣传彩页引起了她的注意。

宣传页印刷精美, 绿色的草坪、喷水池, 高耸的教学楼庄重大气……这所学校在北京, 来河南联合办学。这个学校好不好, 能不能上呢?

娜娜跟几个好伙伴商量, 这时学校的校长告诉她们: 这个学校历史悠久, 教学质量好, 最重要的是学生都不愁找工作, 没到毕业学生就被用人单位抢光了。娜娜暗自下定决心, 就上这个学校的旅游酒店专业。

不料, 她的决定遭到了父母的强烈反对, 农村人对酒店有很多偏见, 认为女孩子读酒店管理就是当服务员, 吃青春饭而且干伺候人的活儿, 低人一等。“幸亏当初坚持要来, 不然, 现在我也不可能在五星级酒店收银, 风吹不着, 雨淋不着, 工资也不低。”娜娜说。其实学校教会学生文化知识, 给这些农村孩子一个很好的平台, 从这里开始学会生存的本领, 不论是旅游管理、英语还是饭店专业, 都可以让他们展翅飞翔。

娜娜这种情况在实习生中占到一定比例, 但这个比例仍在少数。在与酒店实习的 08 届毕业生接触中, 他们经常抱怨因为岗位缺人手, 他们正常的节假日都保证不了, 三个人的岗位两个人在做。酒店工作环境不错, 四季恒温、风吹不着、雨淋不着; 有涉外交往机会, 工作、练口语一举两得; 酒店不需要太高的技能, 只要踏实肯干、耐心细致, 晋升渠道顺畅, 竞争相对公平……在我们眼中理应令实习生趋之若鹜的酒店, 却非常缺人手, 越是缺人越是留不住人, 就如我们所接触的一些实习生……原因何在?

面对旅游饭店服务人员流动性过大这种现象, 你认为症结在哪里? 此现象应当引发我们何种思考?

前者题目比较大, 不是靠几句话就能说得清楚的, 应该引起全社会的共同关注。首先, 社会全体成员应对服务业有全新的认识, 学校应针对旅游市场人才紧缺情况, 培养急需的应用型人才, 在对学生进行知识教育的同时, 进行正确的就业指导, 帮助学生确立正确的价值观、就业观; 其次, 旅游专业的学生应尊重自己的专业选择, 植根于旅游业, 充分展现自己的才华, 实现自我价值; 再次, 政府也应通过财政给予政策性优惠, 鼓励更多的社会成员, 尤其是再就业人员投身于旅游服务的窗口行业, 使发展旅游行业的战略首先从人才队伍上得到保证; 作为酒店业本身应做到“感情留人, 事业留人, 待遇留人”, 聚集人才优势, 这是刻不容缓的首要工程。

纵观旅游酒店业的发展, 这是十分有市场前景的行业, 有政府的支持, 属于绿色无烟产业, 有益于建设城市人文化优美环境。但是这样一个朝阳行业, 员工的数量却有很大的缺口。分析原因有如下几种。

(1) 传统观念的影响。一是认为在酒店端盘子没面子。酒店属于服务性行业, 在中国传统观念的影响下, 全社会对酒店行业的理解存在偏见, 从事酒店行业常被认为是“伺候人”、“吃青春饭”的工作, 低人一等, 被人瞧不起, 缺乏荣誉感。二是在目前城市居民普遍为独生子女的背景下, 这种职业偏见的影响使得众多年轻人不看好酒店行业, 大学生更是如此, 就算是进入酒店行业的, 许多人也是“身在曹营心在汉”, 不能潜心做事, 当时机成熟, 就

毫不犹豫地辞职，进入其他公司或企业。

(2) 酒店行业的职业特点决定了其工作的强度很高，工作没有常规性，非常辛苦，一线员工都要实行三班制，即使是管理人员也没有正常的休息时间，一切都必须以顾客为中心。许多高素质的酒店人才不堪重负，最终离开酒店行业。

(3) 酒店付给员工的工资相对偏低，而管理和要求相对较高。中等职业学校的学生 18 岁左右走向实习岗位，面对酒店高标准、国际化、严格到位的管理，低工资的回报，他们往往会选择工作相对松散、收入较高的行业，哪怕频繁跳槽也不在意，我们接触有为数不少的学生从酒店出来后选择了练摊卖服装，收入是在酒店工作的三到五倍。

按照上述分析，是否这个行业真的是一无是处，不值得大家关注呢？我们不妨做如下分析。

过去我们有个观点是知识改变命运，社会发展到今天仅有知识改变不了命运，只有能力才能改变命运。而能力的发挥需要条件，把人才放到一个非常落后的机制里面，人得不到锻炼的机会，很难发挥作用。人才必须放在好的机制里才能真正发挥作用。国外公司与国内公司最大的区别，不是产品和质量的差别，而是产品和质量控制手段的差别，是企业机制的差别。从 1982 年半岛集团管理建国饭店开始，标志着中国饭店国际化的开始。为什么国际公司管理的饭店执行力这么强？综合竞争力这么强？为什么聚集了这么多高素质人才？除了品牌、人才之外，最重要的就是管理模式和管理机制，它真正把饭店当做一个企业来运营，而且与国际公司的管理接轨，这很重要。而我们大多数饭店的管理机制目前还非常落后。大部分的饭店是国有背景或者是党政军的接待宾馆，或者是各企业的接待宾馆，并非按企业该有的先进机制运营。饭店的管理层次多，总经理没有自主权，在人、财、物上出现多头管理、责任不清，而且责、权、利不对等，考核权、管理权、分配权不统一。在用人上，先进的机制应该是既有约束也有激励，落后的机制则既没约束也没有激励，一定吸引不了人才，也提升不了人才。

国际化酒店管理在人才选拔上相对公平。在学历与能力哪个更重要的讨论中，我们中等职业学校毕业生要想在今后的发展上胜人一筹，除了努力提高各方面能力水平之外，很重要的一点就是寻找一个不太注重学历层次的行业。而酒店行业是注重从基层开始积累经验往上走的，根据我们近十年来对毕业生进行的追踪结果反馈，在这个人员流动频繁的行业里，留下来的几乎都能做到管理层，而酒店的管理层事实上绝大多数也是从基层一步步提升上来的。相比其他行业该行业因为不牵扯到公共权力，所以托关系走后门到酒店工作的现象几乎没有，这种情况为凭借个人实力升迁提供了更大的可能性。对于踌躇满志的中等职业学校毕业生，确信自己有能力、能吃苦，不妨到酒店行业一展身手。

另外也要用发展的眼光看待薪酬问题。在薪水方面，一名普通的服务生和一名高层管理相比，差别是比较大的。在北京上海，一名普通的酒店服务生月薪肯定是达不到 5000 元的工资水平，而一名高级管理人员应该可以在这个工资线以上。其实这恰恰说明该行业入行的门槛比较低，而留下来的个个都是好样的。正如高等教育自学考试，宽进严出，在冲击顶峰的漫漫长途上，无数人考过 3 门、5 门就渐渐掉队了。刚开始时的昂扬斗志在一次次失败后逐渐丧失，最后拿到毕业证书的人是被竖大拇指称赞的，文凭含金量高。这个行业亦是如此，基层人员流动越频繁，工资越不可能高，并且这种现象在今后较长时间内不能得到缓解。因为有大片的实习生到酒店实习，有大量的农村劳动力向城市转移，还有越来越多的大

财团慈善机构无偿捐助贫困地区适龄青年到这一行业来工作……如果你耐得住寂寞，最终会成为真正的白领。

作为即将走上工作岗位的中等职业学校毕业生，不妨把酒店行业作为未来事业发展的一个考虑对象。

百家争鸣：

1. 你以前是否关注过酒店行业？对酒店工作有什么看法？
2. 文中对酒店行业的认识是否有道理？说一说你的看法。
3. 对城里孩子与农村孩子从事酒店行业进行优劣势分析。

10. 不爱说话就不好找工作吗

采访对象：小菊 财务会计专业

采访手记：天性沉默的小菊，根据自己的爱好，选择了会计专业。可是目前正面临就业的她非常苦恼，面对严峻的就业形势，难得的就业岗位，有那么多能言善辩的同学，她该怎么办？

虽然我来到就业班仅三个星期同学们就去实习了，但是我对小菊的印象很深刻，因为她是我的课代表。三个星期以来每次在课前 15 分钟她准时到办公室帮老师取教案；她是学习委员，每天下课后请老师来签字；她还是一个踏实的学生，坐在靠墙边的位子上安静地听老师讲课……这是一个认真、含蓄、能吃苦耐劳的孩子，教过她的老师都这么说。

在一次聊天中我才知道：她老家在外地，无北京市户口，与北京的孩子相比，觉得自己的嘴很笨，很多时候也非常羡慕那些能言善辩的同学，可是自己想学也学不会，在学校里无所谓，可是在工作岗位上像自己这样能行吗？

不善言谈的原因

所有因人际关系问题而感到困惑的人，他们共同的障碍就是“语言”。不少人在众人面前讲话会感到恐惧，甚至平时和同事说话都觉得困难，或许这是大部分沉默寡言的人的障碍吧。虽然他们也在试图学着能言善辩，但是似乎不见成效，毕竟江山易改，本性难移。

首先，他们的周围有很多天生就能说会道的人。面对这种天生的秉赋，后天的努力好像总也使不上劲。如果在谈话的开始阶段就失去主动权，当然没有机会使用那些学过的技巧了。

其次，他们很多时候无法控制谈话方向。沟通是一种权力，对话的内容与水平取决于彼此的权力对比，也就是说，地位与身份左右着话题的方向。与公司老总谈话时，你只能回答“对”。在没有具备相应的地位和身份的情况下，再怎么练习口才好像也无济于事。

在对话中还有一个重要的变数，那就是内容。回想一下与别人的对话，留在记忆中的不是对方的口才，而是它所传达的内容。如果谈话的内容贫乏，即使长篇大论也无济于事，双方都会感到无话可说。

有些人认为，沉默的人因为在谈话方面有障碍，所以性格也会变得消极，凡事都不愿意挺身而出，因此得到上司赏识的几率不高，而往往会被归类于安静平凡的角色，甚至连自己都认为本身待人接物有问题。

上班族是否一定要能说会道呢？

权威人士认为“真正的成功人士能够在必要的时候说出最得体的语言”，而并不是说只有能说会道的人，才能在激烈的竞争中获胜。其原因有如下几点。

在工作中，不善言辞的人和能说会道的人相比几乎没有什么不利的方面，甚至还有优势。能说会道的人取得成功的几率可能高一些，但同时，瞬间失败的可能性也高，因为“言多必失”。与此相比，不善言辞的人则很少卷进是非之中，领导最信任的人大部分属于“螭蜥型”——他们一旦闭上嘴后很难再开口。

在竞争中同样如此，沉默寡言的员工处于优势的情况会更多。由于无法洞悉沉默的人究竟有什么战略，对方常常会不知所措，连舌战也无法展开。不善言辞者只说有用的话，因此很少搬弄是非，从而不会因言树敌。

在服务工作或销售工作中沉默寡言会怎么样呢？

当然没有很好的口才很难轻易说服对方，但是，在商务交往中最重要的是尊重对方的态度和对待工作的心态。只要彼此展开交往，这种真实的态度马上就会暴露无遗，没有多少人喜欢与只会夸夸其谈的人保持长久的交往，而与沉默寡言的人合作从长远看无疑好处更多。对于他人来说他们关心更多的不是你的口才而是你的头脑和心胸，表现自己的方法是多样的，如果口才不好就没有必要苦练口才，而应该寻找其他的武器。这种武器可以是诚实的态度，也可以是对工作的尽职尽责。

因此人最应该尊重自己的天性，对于更喜欢倾听的人来说，何必一定要学会在别人面前说话的技巧呢？对于我们来说，还有很多更重要的事情去做。沉默寡言的人所说的每句话或许承载了一份属于自己的分量。只要对人际关系拥有自信心，只要坚持自己的方式，按照诚实与良知去规范自己的行为，我们就能按照自己的方式处理好人际关系。

百家争鸣：

1. 你是否是一个“能说会道”的人？听一听同学们对你的评价。
2. 善于言辞与工作能力之间的关系，你是如何看待的？
3. 你认为小菊这样的孩子在工作中“吃得开”吗？

11. 如何使你的工作更有效率

采访对象：小婷

采访手记：身处职场经常有这样的感觉，事情如此多，工作有千头万绪。每天总是忙碌而凌乱，有时忙得晕头转向，甚至将一些重要的事情忘记……对于初涉职场的你，可以试着规划自己的时间，试过之后你会发现，你“失去”的时间被找回来了。

2004 年开始工作的小婷，目前在工商银行某营业部做柜员。像其他同学一样，她一边

工作一边上首都经济贸易大学的成人夜大。性格急躁、做事干脆的她经常挂在嘴边的一句话就是“天哪，时间过得真快。”与单纯的学生身份不同，对于初涉职场的我们，事情陡然增多，每天感觉活得很累，工作辛苦却效率低下。怎样做才能使你的工作更有效率？

时间对于人类来说似乎是遥遥无期的，但是对于个人来说其实是一种不可再生的资源。因此我们在工作之初应具备科学规划时间和管理时间的能力。在一个人漫长而又短暂的职业生涯中，将自己的资源发挥最大限度的效用，从这个角度来看，今天的话题格外有意义。

要想成为卓越的时间管理者，应当从如下角度尝试。

(1) 拒绝小事的诱惑。工作中有许多宝贵的时间和精力浪费在分心的琐事上了，这些是对你的生活没有任何积极影响的，比如在办公室和同事闲聊，在网上点击无聊的内容，清理办公用品等。虽然这些事情本身并没有什么不好，但是它们占掉了你本来可以做有意义的事情的时间。通常，我们在做这些琐事时，是想逃避我们所面对的更重要也更困难的任务。有人曾说过，“如果在生活中遇到困难，克服它你就会拥有一种从容安逸的生活，但如果你总是捡那些容易的事做，那你的人生将会举步维艰。”其次，要避免太多紧急事务。紧急事务很有诱惑力，因为完成它之后给我们感觉像是扑灭了一场大火。然而，虽然紧急事务可能带来短期的利益，但它们对于长期目标的影响却值得怀疑，减少紧急事务的比例，建议不要把事情拖到最后一天再做，可以列出计划最大限度地发挥时间效用。每日做事清单、主要事务清单、项目计划表、一日计划表，不论使用哪种方法表格，计划是你最大限度发挥时间效用的关键。在做计划的时候要留有 30% 的弹性时间，用来应付意想不到的事情，要充分考虑到一天工作中断、分心或紧急状态。

(2) 学会说不。为了完成自己预先假定的目标。我们要学会跟别人说“不”，这样才能腾出时间来做自己的事情。聪明人应该学会对少数重要的事情说“是”，对许多不重要的事情说“不”，一些唾手可得的短语可以帮助你诚实礼貌地说“不”，如“我自己现在有许多事要做”，“我不是做这件事情的合适人选。”

(3) 尝试更有挑战性的工作。当今的上班族，如果做得好可能得到晋升，如果做得不好可能面临淘汰。仅仅以“工作态度”评价人的时代已经过去。这就要求我们不断反省自己，而不能一味埋头苦干，如果不加分析地工作极有可能做的是“无用功”。为了使自己的成绩最大化，我们工作时应注意如下内容。

第一，发现只有自己才能做的事情。谁都能做的事情，交给任何人都不会有问题，即使费劲做出来也不会“显眼”。如果是只有自己才能完成的工作，不论多么微乎其微，也会累计为“业绩”，而且还可以用较长的时间把它发展完善。如果目前工作中没有一件事是你自己才能完成的，那么你就应该紧张了。

第二，最好做一些让你感到吃力的工作。在这种情况下，即使别人可以做，自己最好也首先主动承担下来。它有可能是你第一次接触，特别是那些由于失败的可能性较大，谁都不愿意承担的工作，你不妨“死马当活马医”。如果成功了，是你的一大贡献；如果失败了，从中获得的勇气和经验也会成为你的成绩。我们同学可能经历的迫在眉睫的挑战就是在面试或复试中，面试官要求你完成一个非常有难度的设计任务，你应当做何反应？是的，要勇敢地答应下来，遇到问题再求助于你的同学或师长。

第三，可以尝试别人没能解决的“烂摊子”，特别是上司正为此事头疼的项目。这也是值得一试的工作。成功处理这些事情可以提高你在公司内部的价值，如果有机会负责这些工

作，不仅能从琐碎事中获得解放，而且业务领域也会扩大。

百家争鸣：

1. 怎样成为卓越的时间管理者？
2. 如何在工作中避免做“无用功”？
3. 除了文中提到的，你认为提高工作效率还有没有其他方法？

12. 如何把握唾手可得的機會

采访对象：小君

采访手记：机会来了，但是你准备好了吗？如果没有真正准备好，机会就会溜走；准备好了，迅速把握，才不会浪费机会。做任何工作都一样，要避免犹豫不决。

初涉职场的小君在一家企业做电话销售，工作中她拿起电话先做一个深呼吸，看看客户名录上有哪些名字，然后挑选半天，拨通一个客户的电话，简短地说明意图，对方说了一句：“对不起，我没有时间。”就挂了电话，她倍感尴尬，叹息道：“原来工作真的如他人所说，难做！”

后来终于有个别客户表现出购买的意愿，小君分别与他们约好了拜访时间。拜访第一位客户的时候，客户有一个会，请她等一等。她坐在会议室里足足等了两个小时，好不容易等客户开完会，谈了不到 10 分钟，客户有重要的事情要处理，让她把资料先留下，等他回复。

在拜访另一位客户前，她特地跟客户打了一个电话预约，这次谈得还算顺利，但未曾想，客户的一个专业方面的问题把她给难住了，她只好灰溜溜地撤退了。再想去另一位客户处，但是因为路上堵车，加上又不熟悉坐车线路，迟到了整整 1 个小时，客户只跟她谈了一刻钟就草草收场。

疲惫的小君非常沮丧：究竟是什么原因，导致自己一个单子都签不成？为避免类似的问题，我们应当如何做？

虽然小君遇到的是销售案例，而我们这里不是专门讲销售的，但其他工作不也是这样吗？如果我们把握不好，机会便一次次从我们身边溜走。第一次给陌生客户打电话，犹豫和紧张是不可避免的，但是拖延不做肯定会一事无成。电话是打还是不打？打给谁？客户要是不见我怎么办？犹豫、拖延……表面上看只是拖延了几分钟，但是造成的不良后果可能需要几天的时间去抚平，或永远失去机会。因此，面对电话名单，就要挨个打下去，不要有丝毫的犹豫和疑惑。你的任务只是拨打下去，至于成不成那是下一步的问题。

对于小君而言，拜访客户应当离成交又近了一步，可她的几次拜访都毫无结果：出门前未再次确认与客户约见的時間；苦等了两个小时也未与客户进一步交流；自己未做应有的准备，面对客户的问题不知如何回答……总之，都是因为准备不足造成不理想的结果。试想如果你自己都没有明确的目标、坚定的执行力，客户如何能感受到你的用心，又如何为你浪费宝贵的时间呢？

可以说小君的不顺利是在一次次犹豫不决中，在一遍遍的疑惑中，在拖拖拉拉中丧失的，这又何尝不是你我的缺点呢？多少人在迟暮之年，回首往事，虽然心中有远大完美的理想，但是在一次次的犹豫和彷徨中，垂垂老矣终未有所成，丧失了一次又一次机会。如何避免这种“悲剧”在你我身上重演？其实很简单，要把握唾手可得的时机，不要犹豫，想到了就要迅速去干。

这是一个飞速变化的年代，如果不能迅速应对变化，我们就容易损失很多。我们很希望把事情做到尽善尽美，这种精神固然很好，但是，如果你希望和时间赛跑，就不能追求太完美，更不能等待完美了再去行动。对于个人而言，一个办事过于仔细的人，其思想往往是刻板、守旧的。而讲究效率和速度，尽管难免会出现一些差错，但总比失去机会要好。这和“不去尝试可以避免失败，但却永远没有成功”是一个道理。现代企业更需要的是效率和创新，与其想着如何避免走错，不如去想如何走得更快更新。我们做事情时，应将所有的行动计划与方案，进行快速加工，快速完成，形成一套计划和方案。

缺少创新精神，喜欢循规蹈矩，按规律、按模式做事的人，往往喜欢在做一件事前，都列出计划和方案，做可行性分析，然后决定是否去做。诚然有计划 and 方案是好的，但并不是任何时候任何场合都需要有一套计划和行动方案。世界传媒大亨默多克的公司总裁帕顿曾经说过这样一句话“我们公司从来就没有什么五年计划、三年计划，我们也没有战略规划小组。”按照我的理解，这里传递的精神是：随时随地做出快速判断与决定。与之相似，在日本某些企业，就出现了这样一种用人怪招“选用字迹潦草的人”。企业的观点是：如今技术革新越来越快，如果考虑好了再做就晚了，边想边干的人，其字迹必然比较乱，求职考试的答卷让人一点也看不懂是不行的，但是稍微有些乱是没有关系的。办企业、干工作都是一样，要求效率，效率就是效益，就是金钱。

当然，还要把事情做到位。有一个故事，说的是一架飞机在大雾里，不幸撞到了山上，于是成群的记者冲向深山，大家都希望能够抢到头条新闻。其中，有一位广播电台的记者抢占了先机，在电视报纸都没有得到任何资料的情况下，他却做了连续十几分钟的独家报道。原来没到现场之前，他就事先请司机占据了附近唯一的电话亭（当时还没有手机这种通信设备），然后打电话到公司，假装有事通话的样子，当他做好现场录音后，便立刻跑到电话亭前，虽然已经有好几位记者在等着，但他把录音机交给了司机，通过电话对全国听众做了现场报道。在这些记者中，就这件事情而言真正做到位的只有这位记者。处理同样的问题，完成同样的任务，不同的执行者会有不同的方式和方法，很多人都能把事情做对，但真正能够把事情做到位的人会在更短的时间用更少的成本第一次就做对，从而获得更加完美的结果。做对是对我们起码的要求，做到位却能使你更具有竞争力。

百家争鸣：

1. 简单概括小君一次次“错失良机”的原因。
2. 对于文中所提到的做法，你是怎么看待的，说一说你的看法。

13. 捡垃圾捡出的美差事

采访对象：小宏 洛阳市第四职业高中学生 06 级机械班学生

采访手记：现在年轻人都喜欢干体面的工作，但是有这样一个年轻人，独辟蹊径选择了大家都不喜欢干的捡垃圾的工作，并且因为工作出色，为自己打开另一扇窗。这戏剧化的一幕就发生在小宏身上。他究竟是怎么做的呢？作为当事人他说起了自己刚开始实习的经历……

今年暑假，我校 80 名同学在广东东莞某电子厂进行暑期生产实践活动。首先我们要过三关：第一关是体检，结果表明，我们身体健康；第二关是军训，我们个个遵规守纪，严肃认真；第三关是分配岗位，同学们站在广场上，由各部门的科长、领班现场面试。

我站在大家中间，怀揣着一颗忐忑不安的心，期盼着领班及早发现我，叫到我的名字。第一批，十几名身体壮实的同学被选走了，他们被分到了“烧机房”的岗位上；第二批，五名聪明漂亮的女同学被选中了，她们要做品质检验员……等待是最让人焦急的一件事情，时间一分一秒的过去，我的耐力是有限的呀，我默默地祈祷着。突然，我听到一名科长在大声地问：“哪位同学愿意捡垃圾？”“我去”，我大声回答着站了出来。科长说：“这活又脏又累又没面子，你乐意干吗？”我说：“乐意干”。就这样，这位科长把我带走了，将我带到生产线上，交待了每天要干的具体工作。当天晚上，我躺在床上，辗转难眠，今天我怎么选择了捡垃圾的工作？但最后，我还是下定决心，开弓没有回头箭，既然选择了，就要干好这项工作。

捡垃圾，其实很简单，也没什么丢面子的。我每天推着车子，将各条流水线上的员工们拆下来的包装箱收集起来、拉到仓库里，一天下来，最多拉 4~5 趟，也不累。于是，空闲的时候，我就拿起笤帚，将车间的卫生整理一下。我的一举一动，都被科长看在眼里。

实习的第六天，科长突然将我叫到他的办公室，告诉我：“从今天起，你不用再捡垃圾了，你到清洗房工作。”清洗房的任务是将流水线上员工用过的沾满松香的制具放入自动清洗机内清洗干净。在这里工作的有一位老师傅、一位全能员，加上我一共三个人，办公室内有空调、茶水，全天的工作加起来，不到四个小时就干完了，活不累，休息时间充足，是大家公认的美差事。这项工作，我一直干到实习结束，同学们都说，我的美差是捡垃圾捡来的。

俗话说，三百六十行，行行出状元。其实，社会工作岂止是三百六十行。伴随着分工的不同，各项工作的待遇和社会地位也是不一样的。从古至今，均存在着对各种工作的不同认识，同时将工作与面子联系在一起。

只要存在的，就是合理的。各种社会工作，均需要人来做，也都有人在做。人人都说，天生我才必有用，也就是说每一个人都要有工作干，人人都能找到适合自己干的工作。

作为一名中等职业学校的顶岗实习学生或者是毕业生，在选择自己的工作的时候，我们首先要考虑的是：合法、有发展空间、符合自己的人生规划，切忌将面子与工作联系在一起。

大家都听说过博士生从清洁工做到总经理的故事。小宏也从捡垃圾的工作中捡出了一个美差事。因此，在选择工作的时候，千万要放下面子。

百家争鸣：

1. 想一想，如果你是小宏，会主动选择“捡垃圾”的工作吗？
2. 在选择工作的时候你首先看中的是哪些（兴趣、爱好、收入、地位等）？
3. 小宏因为捡垃圾捡了一个美差，你如何看待这件事？

14. 如何看待实习中的“跳槽”

2008 年 2 月 15 日至 3 月 12 日，学校实习就业处对 2005 级顶岗实习的同学们的情况进行了一次普查，统计结果如下：

专业	安置人数	在原单位工作人数	已经跳槽人数	目前在家人数
服装	16	2	14	0
电子	20	8	7	5
计算机	33	4	23	6
机械	45	4	35	6
牧医中专	31	13	18	0
牧医大专	33	14	19	0
总数	178	45	116	17
所占百分比	---	25.28%	65.17%	9.55%

从 2007 年 6 月 15 日安排实习，到 2008 年 2 月 15 日开始进行普查，8 个月过去了，有 25.28% 的学生在原单位工作，说明他们对所在单位的环境、工作、生活、待遇等比较满意；65.17% 的学生已经跳槽，帮助他们跳槽的有老师、父母、亲戚、同学，少数学生利用了中介机构，只有不到 10% 的学生是自己通过招聘跳槽的，其中，有的学生连续跳槽多达 3~4 次。跳槽表明学生在进一步选择工作，难能可贵的是，这些学生已经学会了利用不同途径去选择新的工作。

2008 年 3 月 13 日，学校就业办将在家的 17 名学生召集到学校，召开了一次座谈会。会上，大家从回家的原因、目前的感受等方面进行了总结。周华说：“我被学校安置到某公司做调片员，晚上 10 点才下班，家人担心我的安全，干了一个月，家人不让干，就辞职了”。王鹏说：“我被学校安置到广东某厂工作，工位是粘电脑的保护膜，月工资 1500 元，2007 年 12 月，因想家辞工回家。”庞有德说：“我被学校安置到郑州某厂操作磨床，月工资 700 元，工资太低了，所以干了 40 多天就辞职了。老师又把我安排到洛阳市某工业园爱力德压力厂工作，主要干点焊，火星把衣服都烧破了，我怕烫伤皮肤，所以就辞职了。”王威说：“我被学校安置到广东东莞某科技园 PCBA 部工作，因工作时间太长，受不了厂方严格残酷的管理，所以辞职了。”刘乐说：“我被学校安置到广东东莞某科技园 PCBA 部工作，干了三个月，挣了将近 4000 元，由于在工作时不小心烧坏了 CPU，被工厂开除了。”袁明说：“我被学校安置到广东东莞某科技园 PCBA 部做目检工作，月工资 1400 元，我觉得很累，

坚持干了4个月，我担心身体健康，就不干了。刚回家时觉得很美，但是过了一段时间就觉得没意思，找的工作不是太累就是工资太低不想干，没事干就看电视、上网，妈妈天天嘟囔我，心里烦死了。”……17位同学，离开的原因各不相同，但他们目前的处境一样，因此，学校决定重新为他们安置实习工作。

实习安置是学校的事

2007年，教育部出台“中等职业学校学生实习管理办法”。“办法”指出：三年级学生要到生产服务一线参加顶岗实习，由学校和实习单位共同组织和管理，共同制定实习计划。

上述调查表显示，当前职业学校在安置三年级学生到生产服务一线参加顶岗实习过程中，存在着诸多问题：如学生不稳定，学校缺乏系统管理等。

实习安置是学校的事，对实习学生进行系统管理是学校的事，学校责无旁贷。2008年，笔者所在的学校对实习学生进行学分制管理，与学生的毕业直接挂钩。希望随着学校管理措施的完善，更有利于学生的实习稳定，为以后的顺利就业打下坚实的基础。

就业是学生自己的事

有的学生认为，第三学年学校为他们安置了实习单位，有了工作，能够挣到工资，他们就算是就业了，这种认识是错误的。虽然安排了实习，但他们的学习时间还没有结束，还没有领到毕业证书，他们的身份仍然是学生。

学生到企业中进行顶岗实习，企业已经把他们作为普通员工来对待，安排有具体的工作岗位，承担着具体的工作内容和职责，享受着相应的工资和福利待遇，它们要服从企业的管理，遵守企业的各种规章制度。因此，学生的角色事实上也在发生着变化，顶岗实习期的学生具有学生和员工的双重身份。

随着角色的变化，学生应做好心态调整。顶岗实习是学生就业的前奏，学校是在调查学生就业意向的基础上进行实习安排的，有意将实习与就业联系起来，让学生在实习的过程中，选好自己的就业方向，确定自己的就业范围、就业岗位，顺利实现就业。因此，学生在实习过程中，如果感觉所在的实习企业符合自己的就业意向，适合自己的个性特点，就要及时与企业签订合同，为实现就业打下基础；如果感觉所在实习企业不符合自己的就业意向，不适合自己的个性特点，就要及时与学校联系，调换实习企业和实习岗位。学校鼓励学生根据自身特点进行调岗，调岗能力也是就业能力的一种体现。个别学生怕苦怕累，实习一段时间后，擅自辞工回家休息，这是一种不遵守学校实习制度的错误做法。不进行顶岗实习和完不成实习任务的学生，不能毕业。

就业能力就是自己找到工作的能力。顶岗实习的主要任务之一，就是培养学生的就业能力。

百家争鸣：

1. 通过分析调查表中的数据，你能得到何种信息？
2. 你如何看待同学们所说的辞工的原因？
3. 你希望在实习期间，老师和学校给你怎样的帮助？

15. 如何做好第一天的工作

笔者手记：刚参加工作或刚到一个新公司的人，常常有一种不安全感，总是考虑，别人会怎样看我？我能和同事们相处好吗？能够得到老板的赏识吗？在就业形势尤其严峻的今天，实习期对每个员工来说都是一种挑战，它直接决定了以后能否被心仪的公司留用。今天是上班的第一天，可能是你人生的第一份工作，你应当做何准备呢？

首先，仔细挑选自己的服饰。在面试时，你可能已经接触过公司的环境，了解了那里的着装要求。在着装上不同行业存在差距，如在银行和保险公司上班着装一般比较庄重，在时尚行业企业一般可风格多样化。但是无论怎样，要与周围环境相吻合。

无论如何不能迟到。在上班的第一天无论如何都不能迟到。虽然在面试的时候去过公司，但你可能不知道每天早高峰的时候可能耗费在路上的时间。因此，要留出足够的时间从家里出发到单位。不迟到的概念不是卡点到，不同行业、不同公司对上班时间要求不尽相同，你掌握的基本原则是在团队里不要做最后一个到岗的。

布置好工作环境。上班第一天很重要的事就是布置工作环境。应当注意两点：首先，收拾好你工作用的办公桌，不要在桌面上堆满乱七八糟的东西；其次，可以按个人喜好布置工作环境，但不要过多地把与工作无关的东西放在办公室。

先想后问。当不知道自己该做什么事时，问题就接踵而来，此时需要同事们帮助来解决也是可以理解的。然而不能期望同事无休止的帮助，上司和同事们不可能撇开自己的事情专门帮助你。要知道，人们尤其会在第一个星期考察新员工处理事务的能力。谁能够更灵活地独立处理复杂情况，谁就可能得到晋升。尤其在上班第一天，上司和同事会用挑剔的眼光审视你。因此，在你问问题前一定要想清楚，是否能够通过自己的思考来处理。确实需要请教时，我们建议把问题写下来，等同事有时间的时候再请求帮助。在对方解答时最好做记录。

有问题可以请教领导。有问题时除了请教同事，还可以请教你的领导。不要对领导怀有畏惧心理，发怵与领导谈话。定期与老板交流可以使他对你留有印象，否则可能你来了很长时间领导还对你不熟悉。有困难要敢于向领导请教，不要被动地等领导来询问，从而表现出自己是一名热情、有勇气的新员工。虽然领导日程安排很繁忙，但不要就此放弃，要尽量寻找机会与他交谈。但要注意不要把领导作为诉苦的对象。比如你与同事发生了矛盾，不能一股脑儿向领导倾诉，否则会给领导留下不能与同事处理好关系的印象。

百家争鸣：

1. 你以往是否有过打工的经历？第一天上班时你是如何做的？
2. 文中所提到的准备工作你觉得有必要吗？说一说原因。
3. 你认为如何给领导和同事留下良好的第一印象？

模块三

法律法规

16. 不想成为“派遣工”怎么办

采访对象：小娜 金融财会专业毕业生 在银行实习结束后自动离开，原因是银行几乎没有转正机会

采访手记：在给毕业生做职业指导讲座的时候，尽管老师多次提到劳务派遣，但是同学们没有真正理解劳务派遣的含义。因为有些时候，大家都觉得那些事是别人的事，别人都这样，我随大流自然没错。其实我也有疑惑，那就是越来越多的用人单位采用了这种用工形式，什么是劳务派遣？什么样的单位能实行劳务派遣？

小娜说的时候很平静，平静的语调彰显了她一贯理智的个性，其实从她辞职这件事就能看出她鲜明的个性。在大家都司空见惯的问题上，她非常用心思。她说：“尽管银行声明不给实习补贴，这在以前是没有过的，但是报纸上不是早就报道大学生‘零起薪’就业吗？家长也劝我说，他们当初在工厂的时候，从学徒开始干起，低眉顺眼，也就挣个零花钱，再说了家里也不指着我挣的那俩钱儿。所以，我的内心抱着一个不愿意说破的秘密——成为银行的一名白领。但是在实习期结束后，在与我们签合同时，我发现了一个‘怪事’，合同是与人才交流中心签订的。银行也明确告诉我们，我们是人才交流中心的人，只有非常小的可能性转为银行正式员工——或者拉存款的数额巨大，或者在支行技能比赛中成绩名列前茅。想到这渺茫的希望，几乎就是给我的梦想判了死刑，合着银行用了我们半天，我们还是给人家帮忙的，人家不用了，可以随时把我们退回人才交流中心，既然如此，那“对不起”我还不伺候你呢……”

我以自己了解的全部知识规劝小娜，但是她还是决定离开，我们尊重小娜的个人选择，这是她的权利。小娜的离开也促使我们进一步了解了“劳务派遣”。

劳务派遣的现状

2008年元旦新劳动合同法实施前，许多企业纷纷把一些员工改为劳务派遣。

劳务派遣这种舶来的用工形式在中国已经蔚然成风。数据显示，全国公有制企业、事业、机关单位使用的劳务派遣员工约有2500万人，一些大型国有企业甚至1/3~2/3的员工都属于劳务派遣。

曾在美国研究了一年美国劳务派遣的中国社会科学院法学研究所副教授谢增毅表示，采用劳务派遣，公司只要支付工资，理论上，其他的包括社保、辞退赔偿等各项责任可以全部转嫁到劳务公司。

正是出于对这种走向混乱的用工形式的警惕，劳动合同法专门单辟一节，规范和约束

“劳务派遣”，约定派遣工的岗位一般为临时性、辅助性、替代性的。

不料事与愿违，现在很多企业，包括航空、银行、石油、电信等行业的大型国有上市公司，纷纷在年底前突击把一些员工改为劳务派遣。有的企业甚至让劳务公司公开竞标，要求把企业的成本和责任压到最小。

正是企业对劳务派遣的需求增大，劳务派遣公司才欣欣向荣。

然而，企业和劳务派遣公司双赢的代价，是使大量老员工的情感以及合法权益受到了伤害。

谁的劳务派遣公司

目前我国有劳务派遣公司 26 158 家，其中由人力资源和社会保障部门经办或审批的接近 70%。

虽然劳务派遣让员工归属感减弱，工种更加具有临时性，但相比新法其他严苛的规定，企业若想降低用人成本和提高用人机制的灵活性，劳务派遣应该说是一条不错的途径。

劳动部门稽查企业主要看企业是不是为员工缴纳养老、工伤、医疗保险。每每查到企业没有缴纳时，有些劳动部门会说，给你一家劳务派遣公司派遣员工，罚款就免了。事后发现，这些劳务派遣公司大部分是与劳动部门有关系的人开办的。

将工人工资的 3%~5% 作为劳务派遣公司的管理费后，企业老总开始了与劳务派遣公司的合作。

如果是企业缴纳养老保险，这些费用不能纳入成本，但是只要通过劳务派遣公司，就可以纳入成本，企业缴纳的所得税就降下来了。

执法难度有多大

新法规定，被派遣劳动者在劳务派遣公司签署的两年以上固定期限合同期内如果没有工作，劳务派遣公司应当按照当地最低工资标准向其支付报酬。

然而这项规定执行起来很难，因为劳务派遣公司挣的就是每人每月几十元的管理费，这笔费用远远低于最低工资标准。例如，江西省人力资源和社会保障厅副厅长在 2007 年 10 月中旬的一次劳务派遣工作会议上说，江西省劳务派遣公司目前每人一次收取三年的管理费，也不够支付一人一个月的当地最低工资。

长期代理劳动官司的北京市民博律师事务所的律师肖卫东说，“以往没有劳务派遣时，最终出现纠纷的是企业和劳动者，现在则是企业、劳动者和劳务派遣公司。如果不能处理好三者关系，今后纠纷会越来越多。”

事实上，新法规定劳务派遣一般在“临时性、辅助性和替代性”工作岗位上实施，立法设计者初衷是避免大规模的劳务派遣带来震荡。而目前席卷全国的劳务派遣风，早已超出了这个范畴。

更大的背景是，在劳动力供给不断加大的情况下，处于谈判弱勢的劳动者本身也会降低要求，甚至会自己选择规避法律。作为劳务派遣工，年龄、文化程度参差不齐，尤其是刚走出校门的中职生，没有生活阅历，维权意识淡薄，又不重视主动学习，对于新法规定中合同期内如果没有工作，劳务派遣公司应当按照当地最低工资标准支付报酬的规定肯定不知道，而且劳务派遣公司也不会主动向其宣传。



由此，肖卫东指出，即使按照新法实施，随着成本增加，有可能带来劳务派遣公司和用工单位合谋压低工资。譬如，管理费增加后，企业则尽可能压低工资，而劳务派遣公司从承担社保角度考虑，也会尽可能节约成本。我们期待着国家法律、法规的健全，使劳动者的正当权益得到保护。（注：劳务派遣内容及数据摘自《南方周末》）

链接：劳动合同法中有关劳务派遣的规定

第五十八条 劳务派遣单位应当与被派遣劳动者订立二年以上的无固定期限劳动合同，按月支付劳动报酬；被派遣劳动者在无工作期间，劳务派遣单位应当按照所在地人民政府规定的最低工资标准，向其按月支付报酬。

第五十九条 用工单位应当根据工作岗位的实际需要与劳务派遣单位确定派遣期限，不得将连续用工期限分割订立数个短期劳务派遣协议。

第六十二条 用工单位应当履行下列义务：（三）支付加班费、绩效奖金，提供与工作岗位相关的福利待遇；（五）连续用工的，实行正常的工资调整机制。

第六十三条 被派遣劳动者享有与用工单位的劳动者同工同酬的权利。用工单位无同类岗位劳动者的，参照用工单位所在地相同或者相近岗位劳动者的劳动报酬确定。

第六十六条 劳务派遣一般在临时性、辅助性或者替代性的工作岗位上实施。

百家争鸣：

1. 你原来对劳务派遣是否了解？现在如何看待人才市场中的劳务派遣？
2. 劳务派遣制度的实行对我们即将实习就业的中职生提出了哪些要求？
3. 如果你是小娜，你会怎么做？

17. 这样的合同我们签吗

采访对象：李原 金融事务专业 在知名保险公司做内勤

采访手记：虽说当今中国在推进法制化进程，但是在发展完善过程中总会存在不合理的现象。签订劳动合同同样如此，精明的用人单位总是最大限度地保障自身的利益，“盘剥”劳动者的最大价值。面对弱小的个体，他们缺乏足够的同情和怜悯。面对合同中的“霸王条款”，大多数劳动者选择了沉默和忍让，但是也有人站出来说“不”，尤其当他（她）是我们的学生时，你可能会平添一份敬意。下面是李原的一段话。

那天我去签合同去了，多亏我找了个律师，要不我就死定了。“人才”太可怕了，他让我签两年的合同我还挺高兴，没想到呀！

律师告诉我他们签的不是劳动合同，而是协议合同。它是不受法律保护的，虽然是劳动合同拷贝下来的，但是还是不受劳动法保护，所以可签可不签，并且签两年的协议合同就意味着我变成了学制五年的学生，可学校又不可能颁发高职的学历证书，那就意味着我给中介公司白干两年。劳动法有规定劳动合同连续签订两次，如果职工有要求，在续签时就可以变成无固定期限的合同。但我这两年是不算的，等两年以后再签那才算“第一次”合同，如果

我在那干了十年可它不跟我签合同了，我这两年因为不算，不够新劳动合同法规定的“劳动者在用人单位连续工作满十年”应当订立无固定期限劳动合同的规定；而且合同上只对我们一方说如果工作没到两年就离职，我是要按没到期的月份，每月按 500 元钱赔偿；而如果“人才”把我辞了，却什么也没说，简直就是霸王条款嘛！

最后我都快跟“人才”急了，负责人说如果我未到期就离开保证不会让我交违约金，想走就走，并且一年之后就和我签劳动合同，可当我让他把所说的话写到合同里的时候，他却死活不肯！

大中专学生毕业前后往往都要遇到和用人单位签订不同的协议和合同的问题，这些协议和合同包括实习协议、就业协议、劳动合同。在签订劳动合同后有的单位甚至还要签订保密协议、竞业禁止协议等。但是不少学生和用人单位都不能区分这些协议及合同的特点和效力，今天我们就来详细解读一下它们的不同之处。

实习协议：是指在校学生通过参加实习单位的实际工作进行实践学习，明确双方权利和义务的协议。

实习协议的注意事项：实习协议往往被大家认为可签可不签，事实上签订实习协议是很有必要的。对于学生而言，实习协议不仅是要向学校陈述实习实践的依据，更是证明这段时间是学习的一部分，在此期间发生有关纠纷可以在学校得到合理处理；而对于用人单位而言，可以确定这段时间是实习，而不是劳动用工。学生应该关注实习时间和实习补贴（如果有的话），而用人单位则必须关注学生的真实身份。

适用身份：实习学生

适用期间：实习期

适用法律：民事法律

就业协议：是指在校学生毕业前与学校、用人单位三方签订的协议，目的在于约束学生和用人单位在毕业后建立劳动关系。

就业协议的注意事项：应关注报到日期、未来劳动合同的期限、试用期、薪酬、岗位、福利、违约金等，这些都是未来劳动合同的主要内容，涉及双方根本利益。

适用身份：学生

适用期间：毕业前

适用法律：民事法律

劳动合同：是指劳动者与用人单位建立劳动关系，明确双方权利义务关系的合同。

劳动合同的注意事项：对于劳动者而言，主要确立合同期限、薪酬、岗位、试用期，而对于用人单位而言很复杂，劳动合同的约定是保护用人单位利益的主要途径。

适用身份：劳动者

适用期间：毕业后

适用法律：劳动法

还未毕业的时候，学生希望去实习，单位愿意接纳实习，双方可以签订实习协议。进入实习阶段后，主要目的是实践学习，利用以前学习的理论知识，发挥自身的才能，给双方加

深入了解的机会，并不代表未来一定会建立劳动关系。在实习期间学生不能享受到工资、最低工资、工伤、社会保险等劳动法规定的保障，双方权利义务基本靠实习协议来自行约定，受教育法规及民事法规的保护。

如果双方有意建立劳动关系，就可以签订就业协议。就业协议的指向是未来的劳动合同，所列明的内容不得违反劳动法，但为保障劳动关系的建立则可约定违约金，如学生未单位报到则应支付违约金并签订解约协议以便于下一次就业。

实习协议、就业协议的本质是平等主体之间的民事合同关系，双方发生纠纷应直接诉讼到法院，法院处理的依据是合同法及其他民事法律，不适用于劳动法，不受劳动法的特别保护。

等学生毕业后到单位报到，签订正式的劳动合同，就业协议则失效。在签订劳动合同的同时，有的单位还要签订保密协议、竞业禁止协议等。这就规定了员工不得对外泄露公司的任何商业秘密或使他人利用公司的商业秘密从事同行业业务，员工在离开单位后的一年内不得从事或帮助他人从事同行业工作。而劳动合同和这些协议的签订即意味着劳动关系的建立，如双方发生纠纷，则应先提起诉讼至劳动仲裁，劳动仲裁及法院处理的依据是劳动法。

就上述案例而言，李原处理该问题时，保持了足够高的警惕性，是值得大家借鉴的。在这里提醒实习生注意的是：在合同上签字一定要慎重，合同是今后处理纠纷的证据，法律只讲证据。至于合同条款是否合理，只能具体问题具体分析，如果自己拿不准，可以找法律工作者来咨询，从而保障自身的合法权益。

就单纯的中职实习生而言，学校负责推荐实习的部门，要告诫学生与用工单位：在学生实习中或未拿到毕业证前，最好不要签订劳动合同或协议合同，待实习结束后双方再根据意愿进行协商，这样既能给学生一个自主选择的机会，又兼顾了用工单位对人才的选拔。学生实习期间由学校与用工单位签订实习协议，主要涉及实习时间、安全教育、实习岗位、实习补贴等，以保证实习工作的顺利进行。

百家争鸣：

1. 在签订实习或就业协议的时候我们应该注意哪些问题？
2. 如何看待实习就业协议中的“霸王条款”？
3. 如果你是李原，面对上述问题应该怎么处理？

18. 实习生是否该有实习补贴

采访手记：近年来随着就业形势日趋严峻，“零起薪就业”“实习生给单位交纳管理费”等报道纷纷见诸报端。在工作中我们也接触到一些公司，公司称自己已经为学生提供了实习的软硬件环境，为学生提供了实习的素材，在实习过程中学生收获了知识和技能，理应由学生向公司缴纳一定的费用，而不是公司给实习学生发工资，因此采取折中的做法就是不给学生实习补贴。这种现象从法律层面分析是否合理？我们应当如何应对？

关于实习生及实习的界定：我们通常所说的实习是一个很宽泛的概念，并不是严格意义

的法律上的实习。根据劳动法及其配套规定总结提炼，实习基本分两种情况。

一是实习人员与单位建立劳动关系，根据法律法规的要求在单位通过实践进行一定的专业练习，如《专利代理条例》中规定，初次从事专利代理工作的人员，实习期满一年后，专利代理机构方可发给专利代理人工作证。在这种实习中，实习人员必须与单位建立有劳动关系，在工作中增强从事这些专业工作的熟练度，以便将来能够较为独立地从事这样的职业。类似这样的情况还有律师、医师等。

另一种是实习人员出于教学需要在单位进行社会实践的行为，如大中专学生的毕业实习。这种实习的明显特点是用人单位与实习人员不建立劳动关系。还是以大中专学生的毕业实习为例，实习的学生与学校有着教育的关系，学生的档案等个人履历文件也放在学校，单位根本无法与实习学生建立劳动关系，而且这种实习的目的性也没有第一种情况的强，学生可以从事与未来工作不相同的实习内容。这种实习本身的目的在于接触社会，实践自己在书本上学到的理论知识，而不是专业练习。在一些法律法规中也有这样的说明，如《铁路高等院校学生实习治理细则（试行）》中提到：“本细则所称实习是指教学计划规定的熟悉实习、生产实习、毕业实习、临床实习（医科院校）、教学实习（师范院校）、社会调查等实践性教学环节。”原本学生实习是由学校安排的，因此不轻易令人误解，不过由于近年来大学实行扩大招生的计划，学生的数量急剧增加，给学校安排实习工作增加了难度，因此学校也比较鼓励学生自己寻找实习的机会。

关于实习补贴的给付：2007 年 4 月 1 日起实施的《上海市企业工资支付办法》中在全国范围内比较早地对实习期间的工资支付问题做出了规定。该办法第十一项说：“劳动者与用人单位形成劳动关系后，在试用、实习期期间提供了正常劳动，用人单位支付的工资不得低于本市规定的最低工资标准。”但是该办法强调的是劳动者与用人单位形成劳动关系，更何况，该办法第一项就声明：“本办法适用于本市行政区域内的各类企业、个体经济组织（以下统称用人单位）和与之形成劳动关系的劳动者。”其适用范围不包括在校学生的实习期。

根据以上分析，我们中等职业学校学生遇到最多的是第二种情况。至于这种情况实习单位是否付实习补贴主要看约定俗成的一些做法和双方的约定。一般情况下，由于实习生在单位进行的是顶岗实习，学生经过简单的培训就可以上手，工作时间和劳动强度与正式员工没有太大差别，因此实习单位会酌情给一些报酬，这些报酬多则上千，少则三五百，给付名义是生活补助或交通补贴。在就业形势较严峻的今天，人才市场出现一边倒的局面——买方市场，因此一些比较“紧俏”的单位与实习生约定不支付实习补贴，如果实习生同意，该行为并不违法。

如果对“不给实习补贴”这种现象追根溯源，实习生为实习单位付出了劳动，创造了效益，实习单位自然应当付出相应报酬。如果说该公司没有法律常识，恐怕没有几个人能够相信。那么，我们不禁要问：某些公司朗朗晴空下揣着明白装糊涂，坚称实习期没工资，到底是谁在给他们撑腰？

一是制度缺陷造成监管乏力。且不说工会对企业没有任何直接的约束力，也没有执法权，即使是劳动部门，现行劳动监察条例中也没有赋予他们强制执行权力，相对于工商税务部门的查封、扣押等行政执法权，劳动部门只有在送达处罚通知对方拒不执行之后申请人民法院强制执行，而这还得是在通知送达 3 个月之后申请。没有执法权和缺乏刚性执法权的尴尬，已成为其劳动维权工作的“软肋”。为此，当前一是要解决工会维权的权力问题，二是



要解决劳动部门执法乏力和力量不足的问题，三是从源头上加大劳动法的执法力度，防止侵权行为的发生。只有赋予劳动部门更大的行政执法权，进一步加大处罚力度，增加刑事处罚条款，才能给违法者以足够的威慑。

二是劳动部门的监管被动。如果说劳动部门疏于监管，可能会埋没劳动部门的功劳，但与其他部门相比，劳动部门的监管被动却是不争的事实。虽然现有劳动权益保护方面的法规有待完善，但就劳动权益保护的现状而言，劳动监管的被动局面仍急需改善。劳动者的劳动权益受到侵犯找谁去？恐怕还是很多人维权之前的一个疑惑——这就是制度缺陷的问题了。节假日加班双倍、三倍的工资不乏法律保障，但仅限于逢节必喊、提醒劳动者而已。多数劳动者不但没有看到双倍、三倍的工资，更没有看到劳动监管部门的主动出击。这些因监管缺位造成的劳动侵权事件比比皆是，自然也给了侵权者更大的底气。

百家争鸣：

1. 劳动法中关于实习和实习期间是如何界定的？
2. 实习期间不给实习补贴的根源何在？
3. 面对一份你自己喜欢却不给实习补贴的工作，你会如何选择？

19. 实习单位“招”而不“聘”怎么办

采访对象：李老师 某职业学校

采访手记：目前，不少企业热衷面向社会公开招聘实习生，给人的感觉是求贤若渴。然而，虽是公开招聘，却没有正式的劳动合同可签，双方的权益难以保护。实习生的薪酬如何计算、发生伤残医疗事故企业如何赔偿，主动权完全掌握在企业手中。更有甚者，一些不良企业，纯粹从降低经营成本的角度出发，借招收实习生来代替临时工甚至正式工，工作任务一旦完成，便将实习生一脚踢开，令人寒心。

某职业学校李老师带着三个计算机专业的学生到某计算机杂志社面试。由于第一次与该单位打交道，有必要从学校角度对该单位做一个全面的考察和了解。

在位于紫竹桥南某大厦，接见他们的是单位的人事主管。据她介绍：该大厦内有多家计算机方面的杂志社和报社，如《软件世界》、《中国电子报》等。目前针对实习生的招聘职位是会议销售，向全国各地推销会议。这个工作比较枯燥，也很苦，常常一天下来忙得没有时间上厕所，另外要非常有耐心，有很好的心理承受能力。

结合她的介绍，李老师提出几个问题：

(1) 学生在这里工作，发展前景如何？

答：在这里工作时间长的有四、五年的员工，会展做好以后单位的广告、美编随时需要人，就可以不去外面招聘了，而从内部员工中直接任用，再加上分管会展的直接领导是副社长，因此优秀实习生的晋升会非常便利。

(2) 任务量如何划分，完不成任务是否会扣保底工资？

答：实习期间月收入是 900 元保底加 100 元的饭补，转正以后约 1300 元保底加提成。

由于是分组打电话，老员工带新人，一般老员工一天能完成 50、60 个约单（以对方同意发传真为准），新人的工作量刚开始是每天 15 个，如果完不成让组内其他组员分担，一般也不会扣新人的保底工资。

她提到的一点特别引起了李老师的关注：单位的领导非常不喜欢北京的孩子。虽然北京的孩子最灵活，普通话说得也最好，但是流失客户最多的新员工也是北京的孩子，在这里长期做下来的孩子河北、山东、东北的比较多，北京的孩子在吃苦耐劳方面稍微欠缺一些。

（3）工作时间如何？

答：每天 9:00~9:30 到单位即可，下午 17:30 左右下班，一般没有加班，周六、日休息。

三个女孩子在听完人事主管的介绍后，表示愿意在这里工作。

但最后的结果是学生在实习一个月后，在新劳动合同法正式实施之前被退回。气愤不过的学校领导到该单位理论，人事主管非常客气地说：“我们下边办事儿的也有我们的难处，劳动法出台后这些员工的去向都不明朗……”

联系上述案例做如下分析。

企业招聘实习生的三大动机

企业公开招聘实习生的动机可以分为三大类：一是引进人才，因为公司需要引进专业技术型人才，而实习便于相互了解，实习可以为日后的双向选择打下基础；二是项目合作，如某公司刚刚拿下一个项目，但公司并没有这方面的专业人才，因此就选择和一些科研院所合作，由这些单位的老师带领一批学生一起做这个项目；三是寻求免费劳动力，一些公司打着招聘实习生的名号，其实是为了寻找免费劳动力。在实习中不给报酬，个别单位在实习结束后连正式的实习证明也开不出，这种情况，与其美名曰“招聘”，不如说是“招纳”，这也是“招”而不“聘”最主要的原因。

不良企业借实习盘剥应聘者

虽然许多企业给实习生提供了难得的实习锻炼机会，其中一些还给了实习生良好的待遇，工作中却也发现有的企业名为招聘实习生，实为诈骗。

一家软件开发企业的主管告诉笔者，确实有一些企业打着招聘实习生的名义欺骗别人，公司有一些骨干搞开发设计，但软件上市前的使用讲解从不聘用正规的配音人才，产品后期需要配音时，公司就会到人才市场招一名实习生来，名义上是让他来试音，其实是让他免费配完整套产品，配音结束后老板以不满意为由将人赶走，一分钱都不给。

谨防实习陷阱

面对形形色色的实习招聘，广大毕业生在实习中应当注意什么？要避免上当受骗，学校和学生两个层面都要把好关。首先，学校在给学生推荐实习单位前要充分考察实习单位，对这些单位的经营活动、经营资质、各种证件等进行详细调查。其次，实习生自己要把好关，切勿盲目急躁，要跟着学校安排的实习步骤走。单个学生自己找实习单位时更要提高警惕，特别是对一些疑为非法传销组织的公司，这些公司通常有一些共同特点：公司不知名，需求



岗位多,招聘条件要求低,待遇栏中除基本工资外有提成项,不留公司地址或地址模糊,所留联系电话是私人电话等。

没有劳动合同也可追究责任

企业招聘实习生要不要跟他们签订劳动合同、薪酬是否受法定最低工资规定的约束?对于这些问题要区别对待,可以把实习生分为两种情况。

一种情况是狭义的行业实习,如专利代理人、律师、医师等,在这种实习中,实习人员必须与单位建立劳动关系,实习生和用人单位双方必须签订劳动合同,实习生按正式职工的待遇并依合同的规定给付工资,同时还受法定最低工资规定的约束,国家规定的强制保险必须予以办理,实习生在此期间发生工伤、生病时,均按正式职工的规定赔偿处理。

另一种情况是广义的行业实习,即实习人员出于教学、就业需要在单位进行社会实践的行为。这种实习用人单位与实习人员不建立劳动关系,用人单位并没有与实习生签订劳动合同、为其缴纳工伤保险的义务,也没有最低工资之说,但双方还是存在民事法律关系的,双方可以协商约定相关劳动条款,如果没有约定,一旦发生纠纷则按民事法律的规定进行处理。

百家争鸣:

1. 面对实习单位“招”而不“聘”,你如何看待?
2. 尽管法律有明确规定,但是理想和现实之间还是有差异,如何处理这一矛盾?

20. 未毕业能否签合同上保险

采访对象:小吴 商务英语专业

采访手记:与小吴接触时,她已是准备实习的就业班学生,在我的职业指导课上,她活跃而自信。使人相信,她矮小的身体里蕴含着巨大的力量。单眼皮、矮身量、肤不白、条不顺……这样的女生在求职中似乎不占什么优势,但是她在其他同学还都迷迷糊糊时,就已迈出了第一步,成为一名营业员。

小吴是一名中等职业学校的应届毕业生,今年6月即将从职高毕业。2月份,她向老师咨询学校能否提前发放毕业证的事。原来,去年9月份,按照学校规定,小吴开始为单位实习,鉴于学校推荐的几家单位均不理想,自信的小吴自己找了一份喜欢的工作——在某知名化妆品专柜做销售。在面试的时候她战胜了强劲的对手,表面上看最有可能被聘用的她获胜了。

她积极配合经理,每天做好销售报表,而且对每天的销售都有严格的把关,对于自己的顾客也都做到“微笑服务”,对每位顾客提出的问题都认真地一一解答。由于她的态度好,赢得了许多顾客的信赖,从而成为她忠实的客户,经常来这里购物,并且点名要在她的班上购物,她因而创下了一天销售流水4000元的业绩。

由于她出色的表现,短短三个月后,公司希望能够与之签订劳动合同,但前提条件是要



拿毕业证，否则没有办法签合同。小吴对此很不解，不知道自己能否拿到毕业证？不拿毕业证能否签合同？自己在拿到毕业证之前公司是否给自己办理社会保险？社会保险包括哪些？

是否能拿到毕业证书

我国现行的劳动用工制度和档案管理制度绝大多数是一一对应的模式，除了一些特殊情况，一人只能在一家单位工作或学习。小吴现在还是学校的在校学生。全日制大中专学校学生入学时需要将档案转入，如果是外地学生，甚至连户籍都需要转入。

对于 9 月份入学的学生，正常情况下取得毕业证的时间是学制完成后的 7 月份。如 2005 年 9 月份入学，学制三年，领取毕业证的时间是 2008 年 7 月初。学生毕业前各方面成绩的审核由教育行政部门负责，毕业证书也是由当地教育行政部门颁发给合格毕业生。另外小吴在实习期间，仍具有学生身份，实习的成绩仍然是学业成绩的组成部分。基于上述原因小吴是不可能提前领到毕业证书的。

是否能签劳动合同

小吴在读书期间无法在外与其他用人单位建立劳动关系。诸如医疗保险、工伤保险等社会保险是基于劳动关系的，缺乏这一基础，社会保险也无法缴纳。只有当小吴从学校毕业之后，才可以办理相关手续，开始与用人单位签订劳动合同，这样社会保险、公积金等也可以开户缴纳了。

如何在签订劳动合同之前保障自己的权益

毕业生就业办公室每年都会提供就业协议，供用人单位和应届毕业生确定用工意向使用。这份协议并非劳动合同，但充分保障了应届毕业生和用人单位的权益。因此建议小吴要求该单位与自己签订就业协议，防止时间长了双方的意愿发生变故。而在办理毕业手续后，应及时与用人单位签订正式的劳动合同，保障自己的合法权益。

就业协议的全称是《全国普通高等学校毕业生就业协议书》，是由教育部高校学生司统一制订的。根据国家规定，在达成就业意向后，毕业生、用人单位、学校三方必须签订《全国普通高等学校毕业生就业协议书》。所以《全国普通高等学校毕业生就业协议书》俗称三方协议，经毕业生、用人单位、学校三方签订后生效。就业协议具有一定的普遍性和权威性，是学校制订就业方案派遣毕业生、用人单位申请用人指标的主要依据，对签约的三方都有约束力，所以毕业生就业时一定要签订就业协议。协议一旦签订，协议各方须严格履行协议约定。毕业生要保证自己能正常毕业，按时到用人单位报到；用人单位要按照合法的用人程序接收毕业生，妥善安置毕业生的户口、档案；学校要按照规定程序派遣毕业生。

需要补充说明的是：中等职业学校毕业生中，中专学校归属高教口管理，毕业生也适用上述三方协议；职高生属于普教体系，不适用三方协议。为了保障毕业生的权益，增加其在实习期结束后留在实习单位的几率，学校应该选择信誉好的单位作为实习就业单位，并且与单位签订相关协议保证双方合法权益。



什么是社会保险

“五险一金”包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险以及住房公积金。其中养老保险、医疗保险和失业保险即我们常说的“三险”，由企业和个人共同缴纳保费；而工伤保险和生育保险完全由企业承担，个人不需要缴纳；“五险”属于法定，而“一金”不属于法定。由于“五险一金”尤其是“三险”（养老保险、医疗保险、失业保险）直接关系到劳动者的切身利益和未来保障，所以对于新生劳动力来说，这是一个很重要的问题，也是用人单位经常拿来“做文章”的问题。

社会保险与职工工资之间的关系。首先，“五险一金”的缴纳额度每个地区可能会不同，但所有地区都应以实际工资总额为基数来计算，有的用人单位只按照基本工资来缴纳，这是违反法律规定的。其次，社会保险金不能从职工最低工资中扣除。有些单位、企业每月支付员工 900 元工资，其中包含交通费等所有费用。这些用人单位称，900 元工资已高于北京市目前的最低工资标准，因此符合国家政策标准。其实，这是对法律的误解。对于这个问题我国有明确的法律规定：原劳动和社会保障部于 2004 年 3 月 1 日施行的《最低工资规定》第三条对最低工资的标准做了明确规定，“最低工资标准是指劳动者在法定工作时间或依法签订的劳动合同约定的工作时间内提供了正常劳动的前提下，用人单位依法应支付的最低劳动报酬。”

百家争鸣：

1. 有同学说，“签不签劳动合同无所谓”，你如何看？
2. 有同学说“社会保险还需要自己掏一部分，我不缴纳社会保险行不行？”谈一谈你的看法。

21. 遇到单位“下套”怎么办

我们都期待随着法制化进程的发展，社会生活中有法可依，违法必究，劳资双方的权益均得到保护。但是当前社会中还存在一些用人单位利用劳动者不懂法或一时疏忽等可乘之机，提前给劳动者“下套”，使他们的权益受到损害。这类案件给仲裁机关的审理也增加了难度，甚至有的个案会使劳动者吃哑巴亏。对于即将步入社会的新生劳动力，要树立法制观念，从而维护自己的正当权益。现就学生在实习、就业过程中遇到的一些典型事例做分析，希望其他同学从中得到启示。

案例一：空白劳动合同是否签订？

小周好不容易被某销售公司录用，当她兴高采烈地来公司签订劳动合同时，人事经理拿出了一份空白的劳动合同，只让小周在乙方签名处签字，并暗示如果不签字就不用她了。小周在无奈的情况下只好签了，当她向经理询问合同期限时，经理回答是无固定期限的。但是，她仅工作了两个多月，公司就辞退了她，当她问经理自己签的是无固定期限合同，为什么会被突然辞退时，才发现合同用工期限上填的是三个月。

答疑释惑：一些企业用工不遵守劳动法关于签订劳动合同的规定，强迫员工签空白的劳动合同，这样不仅可以随意更改用工的期限，甚至还出现起初承诺作为高一级的用工单位使

用,但实际降格到下属企业使用以降低员工待遇的情况。遇到空白的劳动合同,劳动者有权拒绝签字并予以举报。

案例二:遇到“时间差”躲避解除合同的补偿金怎么办?

在某企业工作的小孙记得与公司签订了到 5 月 20 日的劳动合同,4 月底公司派他出差,出差前人事部说等小孙回来后就续签合同。但是当他回来后,6 月 5 号公司通知他不再续签合同并送来解除合同的协议。当他看协议时发现,公司让他签订的协议下面所标注的日期是 4 月 19 日。

答疑释惑:这个案例是用人单位想利用签订解除合同协议的时间来做文章,因为劳动法规定在劳动合同到期前的 30 天必须提前通知劳动者,否则要对劳动者进行补偿。现在有不少企业用这种并不算高明的办法来逃避非法解除劳动合同的补偿金。小孙在签订协议时应慎重,必要时求助于专业人士,从而保证自身合法权益不受侵犯。

案例三:用劳务合同能代替劳动合同吗?

晓松在北京工作已经三年了,一直在某公司做销售员。公司和她签订劳动合同时说,由于她没有北京户口,不能签订劳动合同,只能签订劳务合同。不料,她突然患病住院,医药费花去了几万元,这时她才想到自己还没有办理社会医疗保险。她找到公司要求按医疗保险的相应比例报销医药费,公司却回答说,你与公司签订的是劳务合同,公司不承担医药费。

答疑释惑:由于劳务关系与劳动关系之间存在显著差别,一些用人单位与明明是劳动关系的职工签订劳务合同,以此来逃避应当承担的责任和义务。而不少劳动者由于不是十分了解这两者之间的差别,就糊里糊涂签下了劳务合同,以致自己应有的权益得不到保护。

案例四:经济补偿金是否该扣税?

小王在一家公司工作。公司因亏损需要裁员,双方协商签订了解除劳动合同协议书。其中约定,自即日起公司与他解除劳动合同,待办完离职手续后,公司按国家规定向其支付解除劳动合同的经济补偿金,按规定可以拿相当于 4 个月工资的补偿金。他每月的平均工资有 4000 多元,这样 4 个月工资起码也应有 1.6 万元,但没有想到的是,财务人员发给他的补偿金只有 1 万元。当他问及原因时,财务人员解释道:“给你计算出来的补偿金的确是 1.6 万元,但扣除个人所得税后,就剩这么多了。”

答疑释惑:劳动者个人因与用人单位解除劳动关系而取得的经济补偿金,原则上是免征个人所得税的。但为了防止有些企业或个人利用这个空子搞一些变相偷税漏税的勾当,国家也规定了超过当地上年职工平均工资三倍数额以上的部分,仍然需要缴税。

案例五:加班费能否换做补休?

小赵在节假日加了班,他向财务经理提出,这种情况应支付 300% 的工资作为加班费。但是经理认为,他们在休息时间来上班,给他安排个补休就行了,加班费可以免了。

答疑释惑:劳动法对安排劳动者加班后的工资报酬问题规定了三种情形:(1)安排劳动者延长工作时间的,支付不低于工资 150% 的工资报酬(平日);(2)休息日安排劳动者工作又不能安排补休的,支付不低于工资 200% 的工资报酬;(3)法定节假日安排劳动者工作的,支付不低于工资 300% 的工资报酬。上述三种情形中,法律规定第二种情形(即在休息日安排劳动者工作的),其待遇有两种选择,一是安排补休,二是支付不低于工资 200% 的加班费。而在第一种和第三种情形下只能支付法律规定的加班费,不能以安排补休为不支付加班费的理由。



案例六：单位缴纳社会保险从中“渔利”怎么办？

小朱到北京某公司工作，双方签订了一份劳动合同，期限为 2007 年 2 月 12 日至同年 12 月 31 日。由于得知单位没有给自己上社会保险，12 月 9 日，他向单位口头提出辞职。按合同规定，当月 10 日可以领取 1030 元的工资。但 12 月 10 日，单位并没有通知在家的小朱来单位取工资。为了取得单位未发放的工资和未缴纳的社会保险，小朱向劳动争议仲裁委员会申诉，仲裁庭支持赔偿他工资和社会保险。单位不服劳动仲裁委员会的裁决，又起诉到法院。在法庭上双方对单位与个人之间存在劳动关系的情况没有疑义，对工资 1030 元的总数额也没有疑义，双方争论的焦点在于这笔钱包不包括社会保险。

答疑释惑：劳动法规定，用人单位应当为劳动者办理社会保险，没有办理的责任在单位。单位上缴社会保险的做法不规范，是引发一些劳动争议的重要原因。在本案中，单位称已发放的工资中包含社会保险，由于没有出示有效证据，法院没有支持其说法。其实，即使单位出示了工资中包含社会保险的有效证据，其做法仍是不规范的，因为社会保险是单位进行代扣代缴的，社会保险费不能直接发给个人，单位也应履行为职工办理社会保险的义务。（注：上述案例摘自“Hroot.com”社区 作者 lucent）

百家争鸣：

1. 上述陷阱问题对于即将步入职场的你有何启发？
2. 谈一谈你对单位“下套”的认识。

22. 讨资未果怎么办

采访对象：叶祥

采访手记：在实习就业办公室里，一位男生说他在某工厂干了两个多月，有两个月却没有领到一分钱。老师取出纸和笔，让他写下了自己的打工经过。

“我叫叶祥，2007 年 6 月 23 日，经别人介绍，进入广东东莞某电子厂工作。第一周，每天上班 8 个小时。从 7 月 1 日以后，我开始加班，每天大概 3~4 个小时。我们早上 7 点 30 分上班，中午 11 点 20 分吃午饭；下午 1 点 30 分上班，5 点 20 分下班吃晚饭；加班从晚上 6 点开始，9~10 点下班。每天的工作时间大约在 11 个小时左右。

我在品质部工作，活不重，但工作量挺大，如果做得不好，还要重新做。刚进去时，与周围的工人不熟悉，也不熟悉工作内容，有的老员工会把自己的工作让你干。

领班说话可难听了，看不顺眼时还会骂你，我的心里可难受了。工厂不让随便请假，有一次我生病了，本来我打算请一天假，好好休息一下，领班只批了半天。还有一次，我身体不舒服，没有请假，也没有去上班，第二天，领班让我写了检讨书。

工作一天下来，感觉就是累。回到家大多数时间在睡觉，有时候出去转转，或看看电视。倒班的时候更累，你需要连续上两个班。

该厂每月 10 日，发上上个月的工资，也就是隔一个月发一次工资。8 月 10 日，我领到了 6 月份的 7 天工资，共 129 元。7 月份的工资，9 月 10 日才发，我干了 208 个工时，应该

发 900 元钱; 8 月, 我不知道干了多少个工时。

8 月底, 听说在其他工厂进行工学交替的同学们都返回了学校。我非常想家, 向工厂辞工没有批准, 我就自己离开了工厂。

我两个月的工资没有领, 望学校解决。”

这位同学没有履行正常的辞工手续, 讨要工资会有希望吗?

2007 年 10 月 24 日, 实习就业办的刘主任来到该厂, 找了人事部的有关领导。许主管很客气, 同时也显得很无奈。从他的谈话中, 可以看出他对叶祥的情况非常清楚。他麻利地取出叶祥进厂时签下的合同书, 解释说: “不签合同的工人, 按临时工对待, 工资按小时结算; 签合同的工人, 按正式工对待, 工资隔月结算。8 月 26 日, 叶祥交了辞工书, 有关领导还没有批下来, 28 日叶祥就没有再到公司上班, 30 日他带着行李离开了工厂, 工厂对他按自动离职处理, 不发放 7、8 两个月的工资。我们也是为老板打工的, 公司有制度, 我们必须执行。”

带着疑问, 刘主任找到了东莞市长安镇劳动局, 接待领导解释说: “工人辞职时, 若厂方不批, 可以直接起诉。但是, 如果工人自动离职, 违反合同, 公司可以按照有关规定处理。”

就这样, 这次讨工资无果而返。

通过叶祥的经历, 同学们应该明白如下问题。

签合同应该注意什么

无论是个人还是企业, 都有自己的权利、责任和义务。

面对合同, 有的人很粗心, 不仔细推敲有关条款, 随手就将自己的名字签上了, 这是一种对自己不负责任的做法。

签合同的双方, 都是想借助合同来维护自己的权利, 当你违背有关条款的时候, 同时也就侵犯了对方的权利。因此, 既然签下了合同, 就要承担相应的责任和义务, 当你不能履行合同时, 就要付出相应的代价。

辞工时有哪些注意事项

做任何事情都有程序, 辞工自然也要有程序。

如果叶祥能在该厂坚持干到 9 月 10 日, 就可以领到 7 月份的工资。他递交的辞工手续, 应该能够顺利批下来, 剩下的工资工厂也会发给他。然而, 叶祥没有这样做。事后, 实习处的老师问他, 为什么要那么着急离开工厂, 叶祥的回答令人啼笑皆非, 他说听说学校的实习学生返校了, 非常想家, 于是没等辞工手续批下来, 就回家了。

2006 年, 我校第一次组织暑期生产实践活动的时候, 有 127 名学生被安排在漳州某科技有限公司进行实习。工厂的辞工程序是: 自己填写辞工申请单, 由班长签字、科长签字, 一周后生效, 即可办理相关手续离厂。然而, 有的学生不想干了要辞工, 上午提出申请, 下午就要离厂, 说走就走。工厂把这种行为称为“自离”, 拒绝付工资, 于是先后有 27 名学生因“自离”而没有领到一分钱。

社会有社会的规则，企业有企业的管理章程，我们到企业去工作，就要遵守企业的规章制度。适者生存，特别是刚毕业的学生，一定要学会不断调整自己，才能够尽快地适应社会，适应企业，走好自己的人生之路。

百家争鸣：

通过叶祥同学的经历，说一说辞工时我们应该注意哪些问题？

模块四

自主择业

23. 怎样“考察”用人单位

采访对象：小丹 商务英语专业

采访手记：试用期是一个双向考察磨合的过程，用人单位可以考察实习员工并决定是否录用，实习员工也可以考察用人单位并选择去留。06 届商务英语专业的小丹同学在一家外贸发展公司实习，从一开始的迷茫、不知所措到后来的应付自如，最后选择离开公司，她的经历或许可以告诉你如何考察和选择用人单位。

我实习的单位是北京某公司，私企，有十多名员工，主要代理国外的客户。在这三个月的时间里，有太多的感触，一时不知从何说起。

那就从头开始吧。公司地处东四商贸中心，刚刚装修好的办公室给人愉悦的感觉，外柔内刚的女老板给人崇敬的感觉，来来往往的外国商人给人新鲜的感觉，年龄相仿的同事们给人亲切的感觉，如此多的外贸实务可以学习，给人以挑战的感觉。

一句话，对于这份工作，我还是相当有好感并充满期待的。工作其实并没有太大难度，只要会一点英语，肯钻研，人人都可以胜任。问题是，在北京的人才市场上，老实说，我的英语水平还没有达到理想的程度。在这里，我的职务是助理，有相当不错的环境，公司仅有的两台电脑，一台就在我桌上，一千元工资虽然不高，但是我会努力做好。

一段时间后，我熟练了许多。英文打字不在话下，繁琐的货柜结账单也不会每份都要老板亲自对账，客户的责难不会再让我头疼欲裂，英语也不会再一句都听不懂。我像小草一样，顶着再大再重的石头也要向上生长。我相信自己的能力，并为自己的进步而感到骄傲。刚开始时英语一窍不通，还被老板责备了一次，“你怎么连个英语语法都弄混了！”我感到冤枉但不知道向谁说，不过这句话大大加快了我学习英语的步伐。两个月后她无意中听到了我和老外的对话，用惊讶的语气第二次评价了我的英语，“你现在英语这么好了！”

从这里我知道学语言最重要的是环境，而不是语法词汇。语言是用来交流的，而最快的途径就是开口说。我真切体会到了这一点，对于工作，我发觉我能做的事情都已经驾轻就熟了，但是老板不让我做其他走出办公室的事情。对于重要客户，她全都叫一个她信赖的翻译或她妹妹带。她妹妹的英语水平处在想说但说不完整的阶段，所以她妹妹向她申请带上我，我刚和老外聊了两句天气，她就发话说“你不要多说，我妹妹说不好的地方你教她一下就可以了。”我说“哦”，以后她妹妹再叫我，我便推辞说事情太多了。

办公室里面的生意自然就是老板亲自谈，还要关上门窗，外人根本没有窥探的机会。有一次，老板赶不回来，但厂家和老外都在了，我便做翻译，将老外的要求说给厂家听，将厂家的价格报给老外。谈起来并不是很困难，由于订货量大，价格自然一降再降。老外还要求

印花体字，我当即设计，打印给厂家做样品。双方都十分满意，我感到前所未有的成就感，因为如果换成是老板，她根本不会设计字体。

随着时间的推移，所有的光环渐渐散去，事物都还原了本来的面目。老板的脾气越来越暴躁，对待员工一概用咆哮的态度。三个月以后，我觉得我的价值应该有所提升了，便决定向老板要求加薪。我采取了巧妙的方法，和一个大客户搞好关系，老板对他言听计从，所以我请他对老板说。那老外还真守信用，果然向老板说了我一堆好话，老板心花怒放，为有如此好的员工感到高兴。

老板对我说：“你现在进步很大，老外都夸奖你呢！”

我趁机说：“那您是不是考虑给我加一点工资呢？”

老板立即板起脸：“现在是不可能的，到了年底会有适当奖励，那也要看公司经营状况而定。”

我说我会更努力的，但是心里却说我不会放弃。

她打岔问我有没有男朋友，我一愣。

接下来，老板、老板的老公、老板的妹妹三个人开始围攻我：“怎么找在学校的？我帮你介绍一个，我认识很多有钱人，女孩子嘛就是要……”

有一次，老板正好临时有事，叫我帮她去接一个重要客户，然后让我带客户在一个地方等老板，还特意嘱咐我拿老板的手机，怕客户打电话过来，我心想告诉我客户的号码不就完了吗，估计是不想让别人知道客户的电话吧。我想要是老板亲自去接的客户一定非常重要，于是我就答应了，在去和客户碰头时，坐公交车遇到小偷，手机被偷了，惨啊！老板的手机丢了，虽然心里难受得很，但是还要面带微笑面对客户，不能把生意丢了。

接到客户并来到约定地点后，老板准时在那里等我们，生意谈得很顺利。在回公司的车上我和老板说了我的倒霉事，老板只是很夸张地笑了笑，说了一句“不会吧”。

到了公司，我以为她会问我要手机，没想到她语气很和善，就问了她工作的事情，其他什么都没有提。我终于长舒了一口气，一切都结束了，我决定离开。

生活就是这样残酷，让人无法喘息，所以要趁还有一口气的时候另觅活路。这是一段烙在我身上的经历，学会了怎样坚强地面对红火的烙铁，无论今后遇到什么，只要看一眼这块烙印，我就会勇往直前，决不畏缩。

老板的提防和不信任以及任人唯亲的行事风格，这不仅是小丹的不幸，更是老板本人的悲哀。小丹像一个英雄，走的是那样潇洒，虽然痛楚，但是你却不得不佩服她的勇气。在所谓“双向选择”的今天，绝大部分情况是单位选择你，很少由你去选择单位。但小丹选择了单位。关于如何选择单位，这里给大家一些基本的参考原则。

一般来讲，公司会在试用期的最初几天对新人进行初步的培训，这是对公司正面了解的好机会。培训主要是讲解公司文化及历史、公司制度（如行政管理制度、业务操作制度等）、部分工作的业务流程等。在培训期间，毕业生要多问，并且保存好有公司“保密字样”的书面材料。

二要看企业领导对待工作是否热情、勤勉，是否公正、公平地对待工作及下属，对公司的发展是否有脚踏实地的计划，是否有凝聚力，职位安排是否任人唯亲等；看员工是否积极工作，团队是否团结一心、乐于帮助新人，同事之间是否拉帮结派；看工作内容能否发挥自己的才干，公司的内部管理制度规定是否明确并被严格遵守，晋升或学习培训的机会是否平

等；工作环境是否稳定，待遇是否满意等。

公司的发展主要依靠管理层的领导，因此领导者的才能是十分重要的。某些公司在创业初期时，工作环境及待遇可能不尽如人意，但只要领导者有远大的理想及踏实的工作态度，能使员工最大限度地发挥才干，使公司的业务蒸蒸日上，那么这个公司就有希望。反之，若领导者偏听偏信，奖罚不分，那么即使该公司有具体的制度，也可能没人遵守，即使有良好的待遇，也可能是昙花一现。所以，一定要睁大眼睛仔细地审视你目前就职的单位。

三要听听不同的同事对领导、工作、工资待遇等方面的评价。同事们工作久了，对公司了解得更深入，他们的评价会体现公司的价值观，是非常有用的参考。同时，还要听其他渠道反馈的信息，包括公司的客户、竞争对手、关联单位等。一个有魅力有价值的企业是值得它的竞争对手尊敬的。

四要在试用期结束之前考虑该单位是否符合自己的职业规划，是否能提供公平的晋升空间，自己是否真的适合在该单位工作。

通过以上几个步骤的考察和自己的深思熟虑，你就可以决定是否留在该单位工作了。如果决定留下，那就把无限的热情投入到为之奋斗的事业中去；如果觉得不合适，那就可以在试用期结束后请求辞职，寻找更加适合自身发展的职业。

百家争鸣：

1. 在双向选择中个人如何考察实习单位？
2. 如何看待老板的做法？如何评价小丹的离职？

24. 怎样进行个人职业定位

采访手记：我曾经在 08 届毕业生中进行过一份问卷调查——“选择目前所学专业的原因”，汇总的统计中选择“父母的选择”、“被调剂来”、“未考上高中随便学一个”三个选项占了求学人数的相当比例，选择“目前所学专业是你理想的选择”这个选项的则不到被调查人数的 50%。

在就业过程中同学们依然茫然，大多数同学选择工作的标准要么是“听家长、老师的”，要么是“看同学怎么选自己就怎么选”。面对这样的情况，我们有些哭笑不得，真是“该听的没听、不该听的却听了”。这样一来，学生择业时随波逐流、人云亦云的状况也就不难理解了。

其实，我们也不该怨学生“对自己不负责任”，文化传统上主流观点就是“走一步说一步”。既然有老话儿扛着，不愿为未来担忧似乎也在情理之中，那就“当一天和尚撞一天钟”吧。不必埋怨 18 岁的孩子，其实很多人工作了一辈子也不清楚怎样进行自己的职业定位。

什么是职业定位？找工作单位、换工作单位、在单位换岗，都是为了找一份让自己得到更好发展的工作。在这样的地方，自己的长处能够得到充分发挥，潜能也能得到充分发掘，从而干出一番事业。

这就是职业定位，人们将自己放在一个适合自己发展的位置，然后全心全意地在那个位

置上努力工作。对大多数人来说，他的职业定位，就意味着他放弃了在工作上的其他选择，而专注于已有的选择，并将其作为一生的事业，在那个岗位上挖掘自己的潜力，最终获得成功；而职业定位的失败不仅是个人的不幸，对社会来说也是悲哀的事。如果一个社会有多数成员职业定位失败，则意味着大多数人没有很好的发展，他们的潜能没有得到很好的开发，社会存在很多的人力资源浪费，社会发展注定不是高效的。

职业定位的关键因素

第一就是兴趣。兴趣是个人探索某种事物的认识倾向，认识自己的兴趣非常重要。

兴趣能开发人的潜能，激发人们探索和创造，激发个人对事物的求知欲和探索热情，促使人调动整个身心，情绪饱满，最大限度地施展才华。

兴趣可增强人的职业适应性。研究资料表明，如果一个人对某一工作有兴趣，能发挥他全部才能的 80%~90%，并且能长时间保持高效率工作而不会感到疲倦；相反，如果一个人对某项工作不感兴趣，在这方面只能发挥全部才能的 20%~30%，也很容易感到疲劳和厌倦。

第二就是开发自己的潜能。当我们找到喜欢干的事情时，并不能就此完事，还要有意识地给自己施加压力，给自己找一些事情，使自己能够不断面对新状况、新问题，能够不断提高自己的能力。

完成自己的人生定位的第三个重要因素是要注意周围环境。比如同自己合作的人，是否会合作得好，还有单位的机制等。我们要说的是，同事关系特别是同合作伙伴的关系非常重要，在与人合作时，一个人既要大度，又要有原则。人都有缺点，不能只对自己的缺点听之任之，而对他人的缺点耿耿于怀，这成不了大器。但是大度并非没有原则，对原则问题不能马虎。

如何获取理想中的职业

巧妙推荐自己。在进行充分考虑抉择之后，你可能已经确定了自己理想中的职业。巧妙地推荐自己，变被动等待为积极争取，是加快自我实现的不可忽视的手段。《成功地推销自我》的作者 E·霍伊拉说：“如果你具有优异的才能而没有把它表现在外，这就如同把货物藏在仓库里的商人，顾客不知道你的货色，如何叫他掏钱包？公司的老板没有 X 光可以透视你的大脑组织。因此，积极的方法是自我推销，如此才能吸引他们的注意，从而判断出你的能力。”

在今天，想做大事业，必须放弃“面子”，更新观念，大胆推销自己。

(1) 学会表现自己。靠别人发现总是被动的，靠自己积极表现，才是主动的。在适当的场合、适当的时候，以适当的方式向你的上级与同事表现自己的业绩，这是很有必要的。

(2) 最大限度地表现自己的美德。能够最大限度地表现自己的美德，这是成功的一大秘诀。记住“尽善尽美”，事情无大小，每做一件事，总要竭尽全力求完美，这是成功人士的一种标记。

(3) 适当表现你的才智。一个人的才智是多方面的。假如你想表现口才，就要在谈话中注意语言的逻辑、流畅和风趣；如果要表现自己的多才多艺，就要在适当的时机借题发挥。

(4) 从最低级的工作做起。如果你有实力,不妨把自己摆到最底层的位置,从最低的身份做起,寻找一个全面展示自己才华的机会,让人们一次又一次对你“刮目相看”,使自己的形象自然而然高大起来,以退为进更有利于事业发展;如果你将自己放在最底层的位置,会令你更加义无反顾,因为你已经没有什么可输的了,你已经没有退路了,只有前进。道理如同音乐家贝多芬,他 26 岁就失去听觉,但是他凭借自己顽强的毅力成为一代名家。有人感慨是因为贝多芬耳朵聋了,才能作出如此好的曲子。对于渴望成功的你来说从最基层做起未必是一件坏事。

希望即将走上工作岗位的你,在未来的工作中尽早明确自己的职业定位并早日找到自己理想中的工作。

百家争鸣:

1. 关于职业定位,文中你认为最有价值的观点是什么?
2. 说一说,你如何看待工作中大胆推销自己的做法。
3. 决定一个人职业定位的关键因素有哪些?

25. 为何“这山望着那山高”

采访对象:小欣 商务英语专业

采访手记:小欣对未来充满了期待,对即将开始的生活跃跃欲试。她说自己要从最基础的销售工作干起,先能挣钱养活自己,再利用工余时间考导游证,然后去旅行社做自己喜欢的导游……当时她严肃的表情,富有感染力的手势至今仍历历在目。但实际工作中她的表现却大大出乎我的意料。

小欣的跳槽频率之高真是让人吃惊。中专毕业三年,她已经跳了 6 次槽,在每个公司工作的平均时间不超过半年。之所以跳得这么频繁,就是因为她总是不安心。一开始在一家国有企业做文秘的时候,她嫌做文秘太琐碎,而且没有升迁的机会;于是跳槽到一个商场做服装销售,做了没几个月,就觉得太累心,虽然名牌服装有提成,每个月收入数千元,在同龄人中不算少,但是偌大的卖场自己根本看不过来,丢失的货物要自己赔偿;在暗自庆幸没有赔过钱后,她跳到一个香港化妆品公司做销售。后来几次同学聚会又使她心生二念。看到一些同学做酒店销售很光鲜,英语口语已经非常流利,而同样是销售,自己既辛苦,又没有机会练习口语,于是又去寻找做酒店的工作。总之跳来跳去,跳到最后连她自己也不知道自己应该去干什么了。而且这几次频繁的跳槽没有什么规划,耗了时间又没积累什么经验,让她觉得得不偿失。

如何看待小欣的跳槽?

这山望着那山高的情况在职场中也很常见。看过《围城》的朋友,对钱钟书先生精彩的诠释一定记忆犹新,所谓“围城情结”,即外边的人想进去,里面的人想出来。婚姻如此,工作亦然,初涉职场尤甚。在职场中,这样的人表现为极不安分,对自己估计过高,把“挑战自我”、“超越自我”盲目化,认为自己怀才不遇,频频跳槽,而且是跨行业跳槽,浪费了许多宝

贵资源和时间。当然我们也并不是一味指责跳槽的新人，只是希望他们多一点踏实，少一些浮躁，不要身在曹营心在汉，在可跳可不跳的时候，最好不要跳。频繁跳槽有很多不利因素。

(1) 表现了对公司的不忠诚。一般公司都非常重视员工的“忠诚度”，在中国传统文化中，往往是用人不疑，疑人不用，对于“贰臣”历来存有戒心，也会对你心存疑虑。一些公司还通过制度鼓励忠诚的员工，比如更高的收入和福利，要等到工作一定年限后才让员工拿走，如果你提前离开公司，这些收入也就泡汤了。

(2) 是否属于职场中的“次品类型”。经济学家早在 20 世纪 80 年代就建立了一个“次品类型”劳动市场的模型，主要分析那些从“新进市场”被雇主雇用的新雇员。因为雇主不了解具体每一个员工的能力如何，它将以相同的工资雇用条件差不多的新进劳动力。在雇用一段时间后，雇主会发现其中能力高的雇员，继续雇用并提升他们，同时不重用甚至解雇能力不足的雇员。因此，轻易跳槽的雇员容易被看作是劳动市场中的“次品”，在“二手”劳动力市场上，工资是比较低的。

(3) 是否具有足够的价值。是金子总会发光，只要你安心在岗位上踏实工作，干出成绩，老板可能没有说，但是心里记着，说不定老板已经决定留用你了，可你突然提出离开，岂不是前功尽弃？

(4) 无法在某一领域积累足够的经验和能力。现在市场分工越来越细化，往往专才要比通才受欢迎，而专才是需要在某一领域沉浸很多年才能造就的，这一类人才往往也会成为公司青睐的对象。什么都尝试，什么都浅尝辄止，这种人做什么工作都只能停留在比较浅的层次上。

解决这类职场通病首先要清醒地认识自我，明确自己的方向和定位。别人做得好的不一定适合你，而且别人总是把最光鲜的一面呈现在众人面前，究竟好不好只有当事人自己知道。因此不用和别人做无谓的比较，找到适合自己的位置和方向才是最务实的。做好定位、认准方向之后要坚持，哪怕要忍耐一时的辛苦和寂寞。成大事者总要经过很长时间的磨练，因此不要奢望一开始就很顺利。现在职场竞争如此激烈，有时拼的是毅力，谁能坚持到最后，谁就会笑到最后。

百家争鸣：

1. 说一说你对文中小欣频繁跳槽的看法。
2. 作者在对待跳槽问题上的观点你是否同意，说一说原因。

26. 我如何“捍卫”来之不易的成果

采访对象：曹敏 金融事务专业

采访手记：曹敏在校期间品学兼优，各方面能力均比较突出，在实习时被推荐到某股份制银行信贷部门工作。她在经历过一番艰辛的努力后，赢得了领导和同事的信任，承担了部门中一个比较重要的固定工作。面对来之不易的成果，还容不得她喘息，领导突然临时决定给她调换工作。是服从领导安排，接手一个烂摊子？还是“捍卫”自己现有的成果，不服从安排？

曹敏由学校推荐至某银行信贷部门工作。走过了被支使跑腿、打杂儿等必然过程，因为工作热情高、认真仔细，渐渐被单位同事和领导认可。后来她慢慢做起了固定工作，主要负责个人贷款客户的贷前放款、贷后管理，这个工作很重要。

三个月后，支行内勤突然离职，内勤岗位空缺，行长指定由曹敏担任。内勤也是支行一个非常重要的岗位，担任内勤的人应对支行所有业务的背景、资料、进展、计划等了如指掌，随时向分行各部门和支行领导提供所需业务数据，协助行长和各客户经理做好业务。此外，做报表、管理资料等工作也是很复杂和繁重的，所以内勤工作的交接需要很长时间。但是原来的内勤迅速离岗，非常不负责任地没有进行交接，留下那么大的摊子。曹敏对业务一无所知，几十张报表看得眼花缭乱，从未碰过的几个系统更是让她头大。单位领导虽然了解情况，但是除了信任，也没有任何可以帮助曹敏完成工作的办法。在没有人指导的情况下，她在短时间内不可能胜任此项工作，但是支行的业务还要进行，曹敏感觉十分无助。

此事最后的结果是：曹敏向领导提出不调动岗位，同时接下内勤的工作，用增加工作量来维护自己已经获得的成果。

如果是你，会怎么处理？

将来的你可能也会遇到类似的难题。在这里我提示大家要考虑几个问题。

问题 1：担任内勤是对原来工作的肯定还是否定？

从曹敏的表述来看，领导让她担任的两份工作均是比较重要的岗位。要求对支行所有业务的背景、资料、进展、计划了如指掌，这是一个统揽全局的工作。与原有的“个人贷款”的管理工作相比，工作范围更宽泛，涉及面更广。从这个角度来看，她已经用自己的能力和工作成绩，成功地证明了自己，也捍卫了已有的成果。

问题 2：领导如何看待新的工作？

涉及一个新的岗位，接手全新的工作，任何人都会有畏惧心理，尤其是曹敏面临的这种非常复杂的情况。但是既然领导在了解你原有工作的情况下，仍然让你来做，相信会给你一个压力的缓冲期，在保证业务照常进行的前提下，让你来熟悉手头的工作。

接手新工作前，最好要与领导进行有效的沟通，表示对领导信任的感谢，表明自己目前承受的压力，取得领导的谅解和支持，向领导争取一定的时间，让自己能很快地适应新的工作。提前沟通比出现问题时再解释要更高明。

问题 3：用何种心态面对压力？

在面对新的压力和挑战的时候，对于认真负责、得到领导重视的曹敏来说，必定希望在工作中力求完美，这固然没错，但是要学会适当地放松自己，允许自己在特殊情况下的不完美。

这种压力在你未尝试动手工作之前可能难以承受，但是一旦着手工作，把目标分成许多小的目标，在这里把“几十张大报表”分解成一天能看懂的若干张小报表，你会觉得工作远没有想象中那么难。

像曹敏这样服从安排、临危受命的员工，领导心里会萌生好感，曹敏在承受压力的同时，也赢得了一次自我表现的机会，可以通过完成新的工作，来证明自己是一个全面发展的员工，具有良好的适应能力。

问题 4：同时做两份工作能够保证工作质量？

曹敏的选择是同时兼任两份工作，面对有难度的工作，她没有轻言放弃、轻易拒绝。但这里告诫大家的是也要权衡自己的能力，不要为了保卫所谓的成果或贪功就盲目接受。如果有足够的时间和精力，在不影响原来工作质量的前提下，同时公司人手本来就比较紧缺的情况下，是可以考虑的。如果人手比较富余，这并不是一个理想的选择，也容易招致同事们的嫉妒，所以在做这一选择之前，要充分考虑可能的后果。

问题 5：什么是工作成果？

有人认为，只有从一而终地从事一份工作，从头到尾坚持在一个岗位上，才比较容易出成果。但在当前形势下，更多的人职业生涯发展面临变数。虽然岗位变了，但是做好任何一份工作的基础是共通的——即具备一个好员工的基本素质。如果你在原来的工作岗位上，通过自身的努力，已经具备了这一素质，掌握了处理问题的本领，具有了成熟的思维方式，那是任何人都夺不走的。就初涉职场的年轻人而言，这些经验比眼前的物质利益和领导的表扬更重要。

百家争鸣：

1. 如果你是曹敏，你将如何处理行长指派自己担任内勤这件事？说一说原因。
2. 分析领导指派曹敏担任新工作是出于何种安排和考虑。

27. 为何我暂时还不想离开

采访对象：小李 文秘专业

采访手记：小李是 08 届文秘专业班的学习委员，是一个腼腆、规矩的男孩子，个子高高的，身上少了这个年龄段男孩子应有的张扬、个性，显现更多的是女孩身上的文静、秀气。初中毕业时，他以 480 多的高分考进我校，完全符合老师们对重点中学学生的评判标准，三年来他一直很努力，获得了很多证书及荣誉。

在学校大规模推荐学生实习之前，他抱着试试看的心里到了中国人民银行票据清算中心，几个月的实习生活让他对工作有了更深的了解。

在这个周末他将参加成人高考，打算直接考本科，报考的学校包括中国人民大学、首都师范大学、首都经贸大学，专业为金融和会计。他信心满满地说，即使考不上本科也能上专科。

小李与大多数学生一样遇到了来自工作和人际交往的双重压力，对于老师的指导是那样的迫切和渴望。印象中一直不善言谈的他，说话突然又快又急起来，或许是憋了一肚子的气，终于找到了可以倾诉的对象。

在工作中遇到的最大挑战来自于计算机的小键盘录入，这是比较重要的一项技能，虽然在学校里我已达到能手级，但是与工作中的要求还有很大的差距。在学校里能手 6 级的标准是小键盘录入 20 页一题，单位的要求是 100 页 1 题，3 分钟内完成，是学校的 5 倍。单位的同事多数是 3 分多钟的水平，因此，自己还要加紧练习。至于技能方面的训练，很重要的一点是指法要正确。来单位后，打小键盘时，我一直用两个指头，在学校也一直是这样练

的。单位的师傅说“这哪行啊”，原来要想打得快，必须五指并用，每个指头都要发挥作用。

我遇到的最大挫折可能就是从单位四层到了二层。虽说二层和四层工作性质没有大的区别，但是凡是来了二层的员工大家都怀疑他和原来的经理没有处好关系。我们四层那儿经理有好几个，有一个经理表面给人印象很好，直来直去的，大家以为这样的人都比较好打交道，但是时间久了，有些老员工说，但凡她喜欢的人，她都尽力留在身边，有些得罪她的，她就会想办法挤走人家。听别人这么说，我想我没什么地方做得不对呀？但是仔细想想，还是有一件事可能是诱因。在培训期间，有一次经理的先生（也是我们单位的领导）讲课的时候，专业术语太多、讲得也很快，离考试的时间只有两天了，我们都很着急，我随口说了一句“这么快，谁记得住！”当时老师就不高兴了，停下讲课问是谁说的。当时大家都看着我，我不得不承认。事后想想应该再跟老师解释一下，但是我当时没有想到这么做，这事怨我。

与大多数同学一样，我遇到的最大难题除了尽快熟悉工作之外，就是人际交往问题。我的师傅比我大三岁，是实用美术学校毕业的，他跟我说：“你太不爱说话。”我想这应该是最大的弱点吧。

“你在那儿有朋友吗？”笔者问他。

如果说有，那就是我的师傅和跟我一起分过去的同班同学小启。平常休息的时候，小启也是跟他的师傅在一块儿，我看不抽烟的他也开始抽烟了，因为他们都抽，小启说你要不随大流的话好像不合群，但是我一定是不会抽的，我师傅也抽烟，身上的烟味很难闻。

“你如果不想通过抽烟和你师傅交流的话，可以以其他方式，你可以问他一些问题，对于新手，你找些问题出来问师傅应该不是难题吧。人的特性之一就是好为人师，如果你师傅已经有了朋友圈子，开始时你可能插不上嘴，可以在旁边听，慢慢的就能融入了，这样也可以扩大你的交际面。作为学校的尖子生，你三年来一直生活在光环下，现在不一样了，受人尊重的感觉找不到了，你可能会感到失落。在没有老师宠爱、没有同学羡慕的环境中，你要从零开始，消消自己身上的傲气。”

笔者的上述提示，他听得很认真。

在单位其实还有一个经理比较欣赏我，说我的字写得漂亮。有一次，在楼道里遇到他，他说“什么时候上来跟我干去！”老师您帮我出出主意，您说我去找他吗？我担心他一旦要我了，回头再跟下边的人说是我上赶着来找他的，让大家误解我是这样的人。

“当然，你一定要去找他，说不定他会成为你的‘伯乐’。遇到真正欣赏自己的人的机会并不多。你考虑得也很周到，担心有一定道理，但是你可以变通一下，给自己设计一个情境，比如假装偶然遇到他，不经意地提起这件事，说‘经理，您不是说想让我跟你干吗？我考试已经结束了，我准备好了。’玩笑中就把话说出去了。”你可以这样试一试，笔者提示道。

在票据清算中心做到经理的月薪可能也只有 3000 元左右，实习期结束后 1000 元多一点，所以一直留不住人。另外，他们很不喜欢咱们学校的毕业生，因为那里好像是另外一个学校学生的天下，据说公司的几个领导都是那里的毕业生。即使这样，我也不打算离开。有时跟师傅谈起这事，他也劝我，干个三五年，等时机成熟了，在这个行业里混出点名堂来了，再离开也不迟，更何况现在最重要的是把大学文凭拿下来。

时间过得很快，笔者问他是怎么来的，什么时候必须回去。他一看表，说来不及了，本

来打算两点半回去的，看来只有晚一点了。考虑到他确实还有一些话想跟老师说，经过老师的指点，可能更有利于下一阶段的工作，笔者给他单位的领导打电话说回去的时间往后拖一个小时。这中间有一个小插曲让笔者印象深刻，他没有师傅和组长的电话，手机里留的还是经理在培训时留给他们的电话，这也暴露了他的一个缺陷，不善于与别人打交道。手机里怎么没有自己直接领导的电话，逢年过节时难道没有发个信息问候一下的必要吗？

虽然小李的实习生活中没有非常典型的事例，但是从与他的交谈中，能够非常真实地感受到他的许多困惑和不解，希望小李的经历对你有所启发。

百家争鸣：

1. 小李在实习过程中遇到的主要问题有哪些？
2. 如何看待小李的职业发展规划？

28. 为何要像绅士一样离开

采访对象：小贝 饭店服务与管理专业

采访手记：在实习或工作中，你发现公司人际关系糟糕到无可救药，老板对你霸道无理，公司已经穷途末路，没有任何前景可言……你不得不选择离开。那么是满腔怒火、满怀抱怨还是站好最后一班岗，像绅士一样离开？你的答案是什么？

小贝是 05 级饭店服务与管理专业的实习生。2007 年 7 月份，他经学校推荐去某四星级酒店实习。由于小贝在学校一直担任班长，受到了用人单位的优待，顺利地到计财部实习。这个岗位十分令人羡慕，如果在实习期间没出现什么差错的话，实习生被单位留用的把握是比较大的。

当初参加面试的有十五个人，在所有面试者中，小贝是唯一一个被人事经理相中的。

之后她与班里其他 6 名女生、3 名男生一起到该酒店实习。经过一个星期的培训后，他们有的被分在总机，有的被分在西餐厅，有的被分在前台，小贝则被分在计财部做收银工作。正当老师为这批毕业生感到庆幸之时，保利大厦人事部突然来电问：“学校知道吗？她已经离开单位了，单位的更衣柜上的钥匙还没有交，也没有进行工作交接。我们问班上同事，都说小贝已经离开了保利。”大家万分不解，在惋惜之余，我们拨通了她家的电话，要求家长带她来学校说明情况并办理相关手续。

小贝的妈妈陪她来到学校，说出了离开的真正原因。原来她在实习单位听到另一个实习生说外地生在该酒店没有转正的机会，便主动离开了。

什么是实习

在这一问题上，许多同学也怀有类似的疑惑，什么是实习？实习期对我们意味着什么？如何把握实习期间的身份？

这里我们说到的实习，指的是生产实习。实习生的身份仍然是学生，必须遵守学校的实

习生管理规定，同时它又有别于在校学习。在单位实习过程中要遵守实习单位的规章制度及安全生产方面的操作规程。在本案例中，小贝不管因为何种原因离开实习单位，都应该向学校和实习单位请假，而不应该擅自离开。擅自离开的直接后果是影响你的实习成绩，从而影响毕业证书的领取；间接后果是让他他人对你的印象大打折扣。擅自离开表明你的责任心、集体观念、纪律观念都比较淡薄，处理事情的方法和技巧也很不成熟。

如何对他人的话做出合理的判断

实习期的同学容易道听途说，人云亦云。我们应该学会判断，决定你的去留的最权威部门是单位的人事管理部门，不要轻易相信小道消息。

至于小贝听说的“酒店不留外地生”问题，也要具体情况具体分析。

怎样像绅士一样离开实习单位

这既是个人素质的体现，更是职场人士的最佳选择。我们如果选择了离开，至少应该注意以下几个方面。

- (1) 跟你的直接主管打招呼，如果在实习期间要跟学校及时联系，说明你辞职的理由；
- (2) 站好最后一班岗。在你的辞职申请未获准之前，不要因为即将离开而放松对自己的要求，尽量将自己的分内工作做好；
- (3) 尽量清楚地交接手头的公物，不要带走公司的任何资料，只拿走属于你的私人用品；
- (4) 对任何人都不要表示异议。不指责、不否定，特别是对自己的上司，在任何人面前不抱怨自己在这里受到的不公平待遇。

为什么要像绅士一样离开

很多人是不满公司的现状才下决心跳槽的，比如无法升迁、无法成为正式员工等。我们会有各种各样的理由，尽管别人可能不知道其中的具体原因，但是也能大体猜测出来，因此如果我们对别人发牢骚，不仅无济于事，反而可能会使别人对自己有看法，因此只说“想尝试一种新的生活”就好了。

其实，我们现有的工作是积累经验和本钱。因为有了现有的工作经验，我们才可能实现转换职业，也就是说我们是托“娘家”的福才把自己“嫁”出去的。职场比我们想象的要小得多，转换工作后我们很可能与原来的公司有业务往来，所以我们不能不考虑到这一点。如果跳到关联公司或竞争对手那里，可能常年都要与原来的公司或同事打交道。一个人成长的生命轨迹就是由这些职场生活组成的，谁都希望再回到原来的公司时有笑脸相迎的老同事。如果离开的每一个公司都像离开的一个敌人，你以后的路将会越走越窄，注定不会成功。

总而言之，脱离当前的职业是既痛苦又困难的事情。如果我们无法做到完美地离开，也不至于闹到双方不共戴天。如今的职场，跳槽、辞职已经是司空见惯的事情。在递交辞职申请之前，我们要给原来的公司预留充分的时间，完成自己手头的工作，在公司物色好人选之后，在充满温情的欢送会后毫无愧色地离去，我们才有可能成为真正被记住的人。

百家争鸣:

1. 你如何看待小贝所说的离职原因?
2. 你对文中所说的观点是否同意? 说一说你个人对离职的看法。

29. 矛盾的我应该怎么办

采访对象: 小萌

采访手记: 我们在工作生活中会遇到各种各样的难题, 常言道“福无双至, 祸不单行”, 这句话还真灵。小萌说: “我现在的的生活就像一团麻, 快帮我梳理梳理吧!”

我刚参加工作两年, 在第一家公司累得要死, 后来不久跳槽到了第二家公司。由于刚刚毕业我任劳任怨, 十分低调, 谈工资的时候要价也很低, 后来有同事说我压价, 其实我只是认为我的工作经验不是那么丰富罢了。在这家公司工作了一段时间以后发现, 这里面的员工都是靠关系来的, 工作能力也都不怎么样, 工资却还蛮高的, 有同事说我傻, 只要这点工资。后来我找了管人事的人谈了一下, 他说看我的能力, 到半年或一年后给我涨工资。转眼间一年过去了, 现在我的能力也得到了认可, 但是公司现在的经营又不是很好了, 还裁了一部分人。我现在很矛盾, 不知该不该这个时候提出涨工资。另外, 我在这家公司做了一年, 工作能力在得到认可的同时, 也遭到了有些同事的嫉妒, 我为人很老实, 但是他们有时真的让我很失望, 我有时甚至都不明白为什么有些女同事(虽然我也是女性)没事总爱背后讲别人闲话, 今天 A 跟你说一套, 明天 B 跟你说一套, 有时真觉得人是很虚伪的动物, 刚才 A 跟我说完 B 的坏话, 转过头来 A 遇见了 B 又亲热得不得了。我现在真的明白了同事毕竟是同事, 千万不能当成朋友, 否则真的会很受伤, 所以我很想离开这家公司, 但同时我又很犹豫, 我该怎么办啊?

笔者认为, 小萌遇到的两个问题, 可以分解来看、逐个击破, 其实两者之间没有必然的联系, 只不过对于当事人来讲, 它们的同时出现让人心烦。

如何提加薪

首先, 当然不能径直走进老板的办公室跟他说我要涨工资。可以先向公司说明你的能力和价值, 比如你去年的销售业绩, 你如何为公司争取到一个关键的客户等, 要全面介绍自己的业绩和能力, 以及对本部门和公司做出的贡献。如果你对自己的表现有信心, 谈工资的时候就不要不好意思, 要理直气壮, 给自己信心、鼓励自己, 要相信自己的业绩值得加薪。先说服了自己, 才有可能说服你的老板。另外, 对于不同的领导要采用不同的办法。

(1) 遇到讲道理的老板, 他很欢迎你跟他实话实说, 因为这有助于实现与员工的有效沟通, 从而降低管理风险。要注意的一点是, 你一定要有充分的理由来证明自己值得加薪。在“员工间不得随意打听工资”的制度下, 不要说某某人工资比我高, 而是直截了当地要求老板给自己加薪, 将自己值得加薪的理由一个个罗列出来后, 如果你真的行, 那就不妨大声说出来; 但如果你只是想当然, 那么劝你最好还是不要去冒这个险, 否则, 难免要碰个大钉子, 还给老板留下一个“干活不灵光, 要钱不含糊”的不好印象。

(2) 对于不习惯那种直来直去、张口谈钱的老板，他们更相信“说得好不如做得好”。这时你自然要用行动来打动老板的心了，你不仅要把自己的工作做好，而且尽量把工作做得好到老板的意料之外。除此之外，还要尽量帮助同事，适当加班什么的。这种办法的好处是员工不必花过多心思在工作之外，只要勤勉做事就能赢得大家的喜爱。

(3) 虽然任何一个老板都明白，为优秀的员工多花一点钱是值得的。但老板毕竟是老板，在员工身上付出的成本越低，他得到的利润就越高，所以对于装糊涂的老板，如果你不给他敲锣边鼓，他也就“能糊涂时且糊涂”了。但你必须是有资格给老板敲这个边鼓的人，否则很可能会收到适得其反的效果。

何时开口提出加薪

在老板忙的时候，比如赶着去开重要会议时，最好不要谈这件事。要挑选适合的时机，比如公司近期业绩增长，或者你刚刚顺利完成的项目给公司增光的时候。

加薪多少合适呢

先做些调查了解自己的行业和所在地区的工资水平，你可以从报纸、杂志和互联网上了解到不少这方面的信息。当然，目前国内这方面的薪资调查还有比较大的局限性，许多所谓的薪资调查因为受到了调查方式、地域和行业的限制，可靠性都值得怀疑，仅能作为参考，更可靠的办法是从朋友或熟人那里了解这方面的情况。还有一点就是，如果公司近来的业绩欠佳，你要求加薪的时候就要多考虑一下了。

在处理与同事关系的问题时，遵循如下原则，可能会减少自己的一些困惑。

要保持距离

不仅同事之间，人与人之间都应该保持一定的距离，这对双方都是一种保护。朋友之间关系太近，会使人失去新鲜感，难免会对对方越来越苛刻，对方的优点也会因审美疲劳而消失；上下级之间关系太近，会没有威严感；同事之间关系太近，对方的魅力也会减弱。

互相尊重

一方面要自尊，另一方面要尊重对方，不要随便插手别人工作范围内的事情，以免伤害别人的自尊，当你有能力帮助别人时，要把握好分寸和尺度。

信任他人

互相信任、互不猜疑这是处理好同事关系的重要原则。一方面要求自己言必行、行必果，让对方感到你是可信的；另一方面也要要求自己心胸坦荡，给予对方充分的信任，遇事不要先猜疑，其实很多非常牢固深厚的友谊都是由于互相猜忌最后破裂的。

宽容他人

宽容是美德，也是增进同事关系的重要方法。人无完人，总会犯错，为什么不可以原谅呢？我们要有宽阔的胸怀，对别人的缺点应持包容和坦待的态度，并想办法用他们的长处去

弥补，当然容忍也是要有限度的，并非无原则的迁就，要建立在“互相”的基础之上才能发展良好的关系。

笔者因此在这里奉劝小萌，人际关系问题是任何单位都会遇到的，不能因为在原单位遭遇困扰就想逃避，可以把应对这种尴尬局面作为对自己的锻炼和挑战，依循上述原则行事，你可能会有意想不到的收获。

百家争鸣：

1. 如果你是文中的小萌，如何向老板提出加薪？
2. 你如何看待文中小萌提到的同事之间的关系问题？
3. 对于主人公小萌所说的“一团麻似的”生活，你如何看待？

30. 为何不能乱伸手

采访对象：小平

采访手记：对于聪明的你来说，这一问题的提出似乎是多此一举，但是在生活中，你的一念之差、或者一个不必要的自作聪明，不仅会给你看起来一片光明的前途设置巨大的障碍，而且会在你的人生档案上写下不光彩的一笔。

7月初，经学校推荐我校12名实习生到某五星级酒店实习。小平是一个文静漂亮的女生，皮肤白皙、身材高挑、大大的眼睛水灵灵的。时尚、漂亮的她非常受面试经理的青睐，被安排在饭店前台实习，前台是饭店的门面，也是众多实习生心仪的理想岗位。在老师的祝福、同学们羡慕的目光中，她与班级的其他数十名同学开始了实习生活。

然而，在9月份开学后两周的某天下午，小平来学校办理自谋手续。

小平的理由是母亲长期睡眠不好，而自己在饭店是倒班，有的时候要夜里11点左右到家，影响家人休息；另外路途较远，家人也不放心，这一理由倒还充分。鉴于在这之前学校已经与酒店人事部门联系过，没有其他特殊情况。既然家长也同意自己的孩子办理自谋手续，自己寻找实习就业岗位，所以我们按照规定给她办理了手续。

9月下旬的一天，我们从一个偶然的機會得知，小平的离开是因为偷了饭店的钱。在检讨书中她写道：本人于x年x月x日偷拿了前台物品寄存xxx的信封1个（内有160元人民币）；于x年x月底拿了两个信封，合计有4000元人民币；于x年x月初拿了三个信封，合计有5000元左右。三次总计5~6个信封，总金额为9000元人民币。

得知这一情况后，老师们震怒了，愤怒于学生的无知、作案手段的拙劣，愤怒于她对学校的欺骗，无视学校的荣誉。这件事情引起了学校的高度重视。在10月份陆续请学生本人和家长来学校，声明学校的处理决定，希望学生在这件事情上得到足够的教训。

小平妈妈说，听说这件事后，她哭了好几回；父亲听到这个消息后一句话都没有说，只是不停地抽烟。在这个家庭里，妈妈没有正式工作，爸爸虽然已经50多岁了，还要天天开大混凝土搅拌车为一家人的生计奔波。他们表示接受学校的处理意见：延缓发放毕业证书，只有实习期间表现出色，才有补发的可能。

10 月底的一天，我们接到了小平妈妈打来的电话。在这之前小平说离开实习单位后她又找到一份在核研究院做文秘的工作。我们也一直希望她能吸取前一次的教训。小平妈妈在电话里说，她哪里是做文秘，是在做保洁员，希望能通过自己的努力争取做上服务员；还说爸爸因为心情抑郁心脏病发作，医生建议花 6 万元做支架。现在小平本人也非常后悔当初没有珍惜学校推荐的实习机会，到今天也才知道，许多单位招聘是不面对个人的，在社会上找工作太难了！

这件事情带给我们的启示是多方面的，就同学而言主要是如下几方面。

一念之差。本案例中小平所在实习单位的领导非常有人情味，如果不是因为领导交接轮换，这可能会成为一个永远的秘密。为金钱失去了人格、失去了诚信、失去了大家的信任，是非常不值得的。假设将来你在这行业能够做好的话，说不准谁将这件事旧事重提，将成为一个永久性的污点。

“勿以恶小而为之”。生活中常常有很多小事，比如随地吐痰，乱扔杂物，攀折花草，口吐脏话，谎话连篇……以为即使做了也无伤大节、无关大局，往往容易被我们所忽视。殊不知，小事再小，如果是“恶”的，只要做了，就会在我们思想道德的长堤上增加一个个“蚁穴”，这样的“蚁穴”多了，就会毁掉我们思想道德的长堤。这绝不是危言耸听！任何事物都有一个发展的过程，都有一个从量变到质变的过程。“绳锯木断，水滴石穿”，“冰冻三尺，非一日之寒”等我们熟知的警句就说明了这一道理。像随地吐痰之类的小事，如果我们不注意的话，污染环境、影响自身形象不说，久而久之就会成为一种恶习。就如同吸烟一样，明知道有害健康，因其已上了瘾，戒掉就很难。等到有一天医生查出肺部有了阴影，到时候再想戒就晚了。

作为一个普通人，我们无法成为一个尽善尽美的人，社会也不会向我们提出这样的道德要求。但是，对于真、善、美的永恒追求应该是促使我们社会进步、民族振兴的支点，也是我们每一个有良知、有责任感、有正义感的普通人所向往的目标。因此，作为社会的一份子，我们有义务对自己的行为提出更高的要求，对自己的道德水平提出更高的标准。“勿以善小而不为”就是这样一个道德标准。

另外还有一句俗语“要想人不知，除非己莫为”。无论你做了什么不光彩的事，你一定会受到应有的惩罚，不要抱任何侥幸心理，因为邪恶面对正义永远是失败者，总会有漏馅的一天。

百家争鸣：

1. 文中的小平为什么明知不可为而为之，分析其原因。
2. 如果追究法律责任的话，小平可能承担的法律后果是什么？分析其影响。

31. 是否自己当老板

采访对象：小明

采访手记：“不为别人打工，做我喜欢的！”出于自己的兴趣与梦想，在学制的最后一年实习开始后，年仅 19 岁的小明在西单繁华地段租了一个小摊位，从此踏上创业之路。笔者

走访了小明的摊位，感受到“80后”创业者的朝气和梦想。

创业之路，苦并快乐着。小明的摊位在著名的西单商业区文化广场的地下二层，十多平米的空间里陈列的是年轻人喜欢的名牌运动鞋、运动裤、T恤衫。小明说：“我的摊位紧靠楼梯，属于商铺中的黄金铺面，就这十几平米，每月租金和水电费要7000元。所以每天睁开眼，就欠人家200多，精神压力会比较大，还有就是非常熬人，每天上午8:00开门到晚上9:00下班，就一个人从早到晚盯着，客人多、生意好的时候，觉得过得快一点，每周前三天人都比较少，觉得时间过得很慢。”

从学校开始推荐工作时，小明意识到今年就业形势的严峻，同时一直在寻找适合自己的职业，天性自由、洒脱、不拘小节、广交朋友，又有些经营意识的他，在朋友的启发下，尝试着寻找一条不同于其他同学的实习就业之路——自己创业，在朋友的帮助下，他不仅找到了适合的店面，而且寻找到了优质、低价的货源，缓解了自己资金周转的问题，于是摸索着上路了。

当问及将来的打算时，小明非常明确地说：“虽然喜欢这种类型的工作，但我将来不能一辈子干这个。我要到一些大型公司应聘，做正规的销售。目前这个小店也还会继续经营，自己找一个导购帮着打理。这样不仅能学到正规的管理经验，而且可以有双份的收入。”

就小明的经历，笔者与同学们探讨如下问题。

毕业后是打工还是创业

中等职业学校的毕业生有5条路可以选择：寻找工作就业、自主创业、继续升学、出国留学、待业在家。对于选择就业还是创业中两难的你，下面的比较或许有些启发。

寻找工作就业的优点在于：每月有较稳定的收入，不用担心单位财务或经营状况；工作时间比较有规律，多数是“朝九晚五”；能够享受公共假期和单位的各种福利；在单位还有晋升机会。缺点在于：可能没有挣大钱的机会；许多人感到单调，工作没有挑战性，没有成就感；单位效益不好或有变动时，随时会被辞退。但就业仍是主流，从这几年的情况来看，我校大部分同学都会选择就业。

自主创业的优点在于：有事业的成就感；有赚取大量财富的机会；工作能保持新鲜感，有挑战性；成功会带来荣誉；不会失业，一直可以干到退休。缺点在于：即使没有营业收入，也有固定的费用支出，有经营风险；可能辛辛苦苦也赚不到钱，事实上创业失败率较高；生活不规律，经常超时工作；没有正常假期，影响日常生活。创业一般是先苦后甜，前期非常艰苦，只有通过辛苦努力才能尝到甜头，但许多人往往坚持不下去。

从现状看，尽管自主创业是相当一部分人的理想，但付诸行动的仍是少数。任何事情都有利有弊，求职和创业也是如此，所以青年学生要权衡利弊，明白自己看重什么，忍耐度有多大，自己的优势和劣势有哪些，性格特质适合做员工还是老板。

求职和创业不是两条永不相交的平行线。年轻人可以立志安心做一辈子白领、灰领，成为社会的中坚力量；也可以自己创业，不断在失败中成长，做一辈子的企业家；还可以在创业失败后重新打工，有了创业的宝贵经历，更能体会做老板的艰辛，将心比心。对将来想创业、但目前不具备条件的学生，可考虑先就业积累经验、资源、资金，增长技能，在条件成熟时再创业，这应是一条合理的职业规划之路。

年轻人创业难的原因

与小明不同,虽然同学中很多有当老板的打算,但真正行动的还是少数,导致中职毕业生创业行动“难产”的原因可能包含如下方面。

一是缺乏创业意识。习惯思维是青年人毕业后,首先要找一家单位谋求发展。“自己去当老板?开玩笑吧!”很多同学从来没有想过自己创业。

二是缺乏创业所需的知识、素质和能力。对一个青年创业者来说,至少应该具有以下几种能力和素质。首先是管理、领导能力,即能够团结他人共同奋斗、开拓、创新的能力;其次是化解风险和参与竞争的能力;另外与创业相关的商业法律、社会知识等也是许多同学欠缺的。

三是缺乏创业的氛围。一般家庭要求毕业生有一份稳定的工作,而不要一进入社会就承担太大的风险。复杂的人际关系使得年轻人难以适应,社会经验不足、社会阅历较少,使他们难以取得别人的信任或者容易被他人欺骗。

四是缺乏资金。

创业成功有哪些秘诀

百度总裁李彦宏谈自己的创业心得:第一招,向前看两年。一定要有向前看两年的远见,跟风、赶潮流,你吃到的总是残羹剩饭;第二招,少许诺,多兑现。创业者本人应该具备诚实和稳重的性格,这会让你的客户感觉到有保障;第三招,不需要钱的时候借钱。在创业过程中,“有钱走遍天下,无钱寸步难行”是颠扑不灭的真理。一定要在尚不缺钱的时候借到下一阶段需要的钱;第四招,不要过早地追求盈利。过早地实现盈利就是在大量的缩减对技术的投入;第五招,保持激情。创业的过程绝不是一帆风顺的,如果没有足够的激情,创业者将很难坚持下去。

百家争鸣:

1. 如果是你,是否会选择小明的创业道路?
2. 对于小明未来的打算你是否赞同?说一说为什么。
3. 谈一谈你对当前年轻人创业问题的看法。

32. 先天残疾能够顺利就业吗

采访对象:耀峰 畜牧兽医专业

采访手记:一个脑瘫的孩子,能否在社会上立足?耀峰用自己的行动给出了有力的证明。尽管经历了许多考验和波折,但是他还是坚定地迈出了第一步。希望大家从他的成长经历中得到启发……

耀峰,男,1988年11月出生于河南省洛阳市嵩县一个小乡村。他是带着先天性脑瘫来到这个世界的,从开始学步起便步履蹒跚,嵩县人民医院将其鉴定为“二级肢体残疾”。

2004年9月,耀峰怀着做一名兽医,为家乡养殖业服务的美好理想,来到洛阳市第四

职业中专学习。他勤奋好学、尊敬老师、团结同学，老师和同学们也处处关心、照顾他。两年的学习生活中，他系统地掌握了养殖技术和畜禽常见病的防治技术。2006年7月，他被学校安排到河南省焦作市粤禽有限公司进行顶岗实习。他吃苦耐劳，踏实肯干，不怕脏、不怕累，受到公司的好评。公司领导处处照顾他，他的实习生活过得很充实。到2007年春节前，他实习了近7个月，已经熟练掌握家禽养殖的生产技术，并且除去生活费，还先后为家里寄回了近3000元的实习工资。他在职业生涯中迈出了坚定的第一步。

2007年春节，一只魔掌悄悄伸向他。当时，耀峰正陶醉在欢度春节的喜悦里，一个熟人到他家对他说，徐州重型汽车制造厂正在招工，月薪2000元，可以介绍他直接进工厂。耀峰天真地相信了他的谎言，诚实厚道的父母也信以为真。就这样，刚过完春节，正月初七他便带上500元钱同那位熟人上路了。然而，进入徐州市以后，熟人直接将他带到了泉山区一处居民区，安排他住进一间出租屋内，说是要先进行岗前培训。这里住着十多个来自河南、四川、安徽等地的人，他们上午听有关“领导或专家”讲课，下午给新来的人做思想工作，要求他们给家里打电话，借口做生意让家长给他们寄钱，一连几天，天天如此。耀峰清楚地意识到自己进入的是一个传销组织，怎么办呢？他恨自己幼稚、恨自己贪图高工资。于是，他开始想办法，留心周围的环境，等待时机逃跑。正月十八的深夜，他趁别人熟睡以后，悄悄打开窗子，凭借他那双伤残的腿逃出居民区，返回了家乡。几天后，他来到学校，当谈到这段心酸的经历时，耀峰说，这次经历让他终生难忘。老师们热心地帮助他反思自己，对自己正确定位，明白自身的不足，立足于自身条件的发展，走自己的路，实现自己的人生目标。

2007年6月，嵩县残疾人联合会把为耀峰办理的《中华人民共和国残疾人证》送到了他的手中，从此他开始享受国家的残疾人补贴。到2007年12月，县残联已为他发放补贴1000多元。耀峰很激动，很感激国家对残疾人的关怀，他说：“我的腿虽然有残疾，但我有知识、有技术，我要用我的双手来养活自己，为广大养殖户服务，为社会发展做贡献。”于是自己进行创业的想法在心中开始萌发。

他开始进行市场调查、考察项目，虚心向有经验的创业人士请教。功夫不负有心人，在他做市场调查的过程中，经老师介绍，他遇到了一位富有创业经验的大师兄。他的这位大师兄叫张冰，1996年毕业，经过十几年的创业，现在洛阳市关林医药批发市场做生意，任某兽药批发部总经理。当他认真听完耀峰的情况介绍后，当即就开始帮助他进行市场分析，建议耀峰开办畜禽技术服务部，并帮他列出了详细的发展计划。就这样，经过短时间的准备，2008年1月，耀峰在家乡办起了自己的畜禽技术服务部，用自己掌握的养殖技术，热情为广大养殖户服务。他说：“我的家乡在山区，养殖的牛羊多，我愿在大家致富的道路上尽我的一点力量。”

衷心祝愿这颗创业的新星更加璀璨！

耀峰的经历令人感慨，尤其给笔者留下深刻印象的有如下几点。

(1) 耀峰的勇气。当耀峰翻窗逃跑的时候，亲爱的同学们，你们有何感想？传销者对一位残疾人都不放过，是不是很可恨？耀峰误入传销组织，但能够自醒自悟，令人钦佩！他凭借那双伤残的腿逃出传销窝点，这就是自爱、自强。

(2) 耀峰很感恩。耀峰办了残疾人证，领到了国家的残疾人补贴，耀峰表示要用自己的创业行动来报答社会的关爱。

从 2007 年下半年开始，国家每学期为每一位职业学校的学生发放生活补助 750 元。当拿到银行卡的时候，你有何感想？你打算怎样来报答祖国的关怀呢？

（3）耀峰的发展规划。当笔者去采访耀峰的时候，他正忙着给一位养殖户介绍养鸡的专业知识，可以看出他很热情、很诚实，这可能就是他快速被养殖户认可的原因。开业至今还不到两个月，耀峰的营业额将近四千元。当笔者问起他今后的打算时，耀峰诚恳地说下一步想代销疫苗和饲料。

百家争鸣：

1. 耀峰误入传销组织后成功出逃，你如何看待这一做法？
2. 从不同视角分析耀峰的创业经历，说一说你的看法。



模块五

安全意识

33. 他因何猝然离世

采访对象：姜老师

采访手记：“李冰来自洛阳市新安县的一个偏僻的农村，胖胖的脸，厚嘴唇，显得腼腆、憨厚。刚入学的时候，他一说话就脸红，性格内向，像个大姑娘。后来，他渐渐地迷上了文学书籍，课余时间手不释卷。1999 年国庆节学校文艺演出，他自编自演相声《书痴》，获得学校优秀节目一等奖；2000 年春，他写的文章《铁匠爸》在河南省中等职业学校学生作文大赛中获得一等奖，是一个在学校成长快，又很有发展前途的学生。”

然而，正是这样一名风华正茂、才华初显、憧憬着美好未来的青年，却因为缺乏安全意识，独自一人到水库游泳，溺水身亡。本案例开头的文字，是他的班主任姜老师在处理完他的丧事后在日记中写下的一段，字里行间充满着无限的惋惜。

2000 年 6 月，学校安排 99 级学生进行生产实习的时候，李冰和其他 3 位男同学被安排到洛阳市宜阳县一个兽医站。在指导教师的悉心指导下，他们很快就掌握了黄牛繁殖，猪、牛常见病治疗等临床技术，同时也逐渐熟悉了周围的环境。进入七月份后，天气炎热，整天给黄牛看病、打针、配种，大家身上有汗味，手上有粪味。同学们在学校干净惯了，不太适应。一天，他们发现兽医站北边二里左右有一个水库，附近的农民经常在水库边洗衣服，有时候还有人在水库中游泳。于是四个学生商量后，利用中午休息时间悄悄地跑去，在水库边洗了一次澡。这件事很快被实习指导教师知道了，老师将他们集中起来进行了严厉的批评，组织他们重新学习了学校的实习管理办法，同时又请来村中有经验的农民，为他们讲述了有关水库的事情。农民告诉他们，这是一个“惨坑”，水比较深，库底情况比较复杂，每年都有人在这溺水身亡。经过批评教育，同学们认识到了问题的严重性，大家都表示坚决执行学校的实习纪律，不再下水库洗澡了。一周过去了，没有人再提起下水库洗澡的事。十几天以后，一位细心的同学发现李冰中午午休时休息的时间很短，躺下一会儿便坐起来看书，连续几天都是如此。这位同学便将这个情况报告给了老师，老师找李冰谈话时也没有发现任何异常情况，于是大家都认为这是李冰热爱文学的原因。张华同学在回忆李冰出事当天的情况时说：“同学们在实习中搭伙做饭吃，出事那天，大家午休时李冰在蒸馒头，同学们睡醒后发现馒头晾在案板上，却不见李冰的身影，院子里、诊所里都没有，大家很着急。有人提醒李冰会不会悄悄一个人去水库洗澡了，于是大家急忙向水库跑去。然而，为时已晚，在水库边大家只见到了李冰的衣服。老师请来村中熟悉水性的农民，两个小时后从水库中捞出了李冰的尸体。李冰的父母从一百多公里外赶来，撕心裂肺的哭喊声久久回荡在深山野谷中；闻讯而来的围观群众扼腕叹惜，唏嘘声弥散在寂静的空气里……”

这个巨大的不幸带给深爱李冰的父母和老师永久的伤痛，也给同学们敲响了警钟。

中年丧子是人生的一大不幸，遭此打击，李冰的父母一下子苍老了许多。李冰是独生子，他去世后，父母没有了孩子承欢膝前的快乐，留下的是永久的悲伤和凄凉。

指导老师不是学校里的老师，是洛阳市宜阳县一位德高望重的民间兽医。多年来，他经常到学校义务为学生们讲课，指导学生在兽医站实习。他精湛的医术、高尚的医德、严谨的作风、认真的态度，深受学生们的欢迎。大家都尊重他、爱他，恭敬地称他为李老师。

李老师已经 60 多岁，他指导过的学生目前已经有多名在自己的家乡开办兽医站，成为新一代兽医，王瑜公、陈学斋、牛天鹏等学生年收入均在 10 万元以上。

李冰出事后，李老师非常伤心。在处理李冰丧事的过程中，李老师为其花费近千元，学校提出报销，他断然拒绝。

安全就是保障，安全就是生命，安全就是幸福。学生、家庭、社会是一个有机的统一体。每一个学生的健康成长关系着家庭的幸福、社会的和谐，应该时刻高悬安全的警钟，提醒大家：珍爱生命，注意安全！

百家争鸣：

结合身边的事例，谈生活及实习就业过程中可能存在的安全隐患，以及采取何种措施可以避免安全事故的发生。

34. 她为何欺骗老师

采访对象：刘主任

采访手记：他们为什么干传销？为什么欺骗老师？传销这事儿，听起来很遥远，但是它又确实实实在发生在我们身边，我们必须面对和正视它。

2007 年 10 月 15 日上午，两名家长急急忙忙地走进学校，找到学校领导说：“请您们救救我的女儿，她被人骗去搞传销了。”他们的女儿叫秦娟，是该校 2005 届毕业生。一个月前，一位叫李莉的同学到她家里玩，对她说，江苏某药业有限公司正在招化验工人，月薪 2000 元，于是秦娟便同李莉去了江苏。秦娟没有手机，近几天，秦娟连续用公用电话与家人联系，告诉家长一个银行账号，要求汇 5000 元钱，说是要先买实习用品进行培训，然后才能上岗，同时告诉家长不要去送现金，也不能到工厂考察。频繁的催促电话引起了家长的警觉，秦娟的爸爸赶忙找人商量，反复分析认为秦娟可能已经误入了传销网络。全家人非常担心秦娟的人身安全，又无计可施，便心急火燎地跑到学校，请求帮助。

实习就业处刘主任拨通了李莉的手机，李莉说，她同秦娟等三名同学在该药业有限公司化验室工作，她已经上班半年，月薪 2000 元，秦娟同另一名同学正在接受培训。洛阳市另一个职业学校的十几名学生也在该厂工作，只是他们在车间工作，专业不对口。老师告诉她这几天要到苏州出差，顺路去看他们，李莉显得很高兴，并表示要到车站去迎接。听着李莉轻松的答话，老师和家长都半信半疑。

当天晚上，刘主任与秦娟的爸爸和叔叔一起坐火车来到江苏省淮安市。10 月 16 日早上

6:00, 刘主任第二次拨通了李莉的手机, 李莉说她必须上班, 当天的事情比较多, 时间很紧, 没空到车站接, 老师可以直接坐 22 路公交车到邮电大厦与她见面。早上 7:30 当刘主任站在邮电大厦的广场上第三次拨打李莉的手机时, 回答却是呼叫转移。

面对这种情况, 寻找秦娟的工作如何进行呢? 三个人简单对下一步的行动方案进行了讨论。他们首先来到邮电大厦家属区, 门卫热情地接待了他们, 详细介绍了家属区对外租房的有关情况, 说有十几个搞传销的外地青年在某栋楼上租住, 这些人早上 6:00 左右外出, 晚上 7:00 左右回来, 中午个别人会回来休息。于是三个人直接找到淮安市青浦区公安分局解放路派出所, 接待的周警官直截了当地说, 该片区共有 6 个传销窝点, 昨天晚上刚端掉一个, 都是些外地的年轻人。他们将被解救的人员送回家时, 有的半路就跑掉了, 重新到其他地方接着做。这些传销组织的“洗脑会”可厉害了, 他们认为这就是事业。传销主要是采取心理控制, 目的是要钱, 人身安全一般没有威胁。目前国家的相关法律不完善, 打击传销时需要工商部门与公安部门联合行动, 如果他们找到自己的孩子, 派出所将立即出警配合他们。根据周警官提供的线索, 刘主任和家长对该片区的几个传销窝点一一进行了实地考察。然后三人分工, 对邮电大厦家属区和该药业有限公司老家属区内的两个传销窝点进行重点蹲守。然而, 直到晚上 10:00 还是没有任何进展。

这时家里的电话又打来了, 原来 16 日这天秦娟再一次给家里打电话, 催着要钱。刘主任与两位家长分析: 淮安地区群众素质比较高, 治安状况比较好, 对他们的询问都如实相告、热情帮助, 片区民警对辖区内的传销窝点非常清楚, 言谈之间流露出的是对传销的痛恨, 但是又无可奈何。他们认为现在秦娟在干传销的可能性很大。和李莉通话后, 可能她发觉老师和家长到了, 有意躲了起来。根据观察, 传销窝点内务整理有序, 有男有女, 分室居住, 秦娟暂时不会有人身安全问题, 只是家长千万不要给她汇钱。

17 日上午, 刘主任与两位家长来到该药业有限公司, 人事科徐科长接待了他们。从待遇方面讲, 该厂在淮安市属于中上等企业, 但从没有在洛阳招过工人。事实证明, 李莉、秦娟等不在该厂工作, 李莉说买实习用品进行培训学习, 纯属谎言。

17 日下午, 刘主任与两位家长来到淮安市公安局请求帮助, 警侦科的同志利用高科技通讯定位技术, 准确测出李莉现在在洛阳。刘主任立即与学校联系, 专业组长张老师迅速驱车赶到李莉的家, 将李莉堵在了家里。原来, 当刘主任赶到淮安, 第二次给李莉打电话以后, 李莉预感到他们干传销的事情可能已经被家长和老师知道了, 于是悄悄一个人离开, 于 16 日晚上乘火车返回洛阳。面对突然出现的张老师, 李莉有点慌, 在张老师与家长的批评教育下说出了实情, 讲出了秦娟现在所在的具体位置, 一场千里寻女的风波结束了。然而, 它留给人们的思考是多方面的。

释疑: 她为什么要干传销?

因为传销富有诱惑力。动员你去干传销的经常是熟人, 借口是去大企业工作, 待遇好、工资高, 这本身就具有诱惑力。进入传销组织后, 讲课时每一位讲课的人讲的内容都是钱。传销的组织者声称, 在金钱社会里, 每一个人都应该拥有金钱, 应该快速、尽可能多地挣到钱, 这样自己才会有地位, 才会有面子。课后, 周围的人都在讨论如何快速挣钱, 大家出主意、一块想办法。这就是他们所说的“洗脑会”, 让挣钱的欲望充满头脑。

追问：她为什么要欺骗老师？

因为干传销的人一开始说的话就是假话，各种借口都是编造出来的谎言，所以干传销的人不可能说真话。传销者手中的产品多数没有经过工商部门的检验，假冒伪劣较多。目前全社会的质量意识都在迅速提高，很少有人购买他们的产品，所以传销网络的发展不是靠产品的销售量，而是以发展下线为主，传销发展下线的对象是家人、邻居、亲戚、同事、朋友等，因此，对家人、老师说假话，在他们看来是很正常的。

提醒：找人时请带上照片！

我们在淮安市青浦区寻找秦娟时，许多好心人主动帮助过我们，他们说，“你们如果带有相片，找人就方便多了。”

百家争鸣：

1. 简要分析李莉、秦娟误入传销组织的原因。我们应该如何避免类似事件的发生？
2. 社会调查：通过社会调研报告的形式，调查社会传销现象，提高对传销组织的防范意识。

35. 如何避免“惨剧”重现

采访对象：小娇

采访手记：大到一个国家，小到一个企业和个人，安全都应该是一个警钟长鸣的问题。任何不经意或一时疏忽，都可能造成人身或财产的极大损失，有的损失甚至会造成终生的遗憾。一个花季少女，因一次违章操作而终生以假肢相伴，血淋淋的现实令人痛心。

小娇是北京市某中等职业学校实习生，她是一个聪明漂亮、品学兼优的姑娘，“工作认真负责”、“踏实可靠”，是老师们对她的一致评价。在毕业前夕按照校方与家长签订的实习协议，小娇到某制药厂进行就业实习。

一天值晚班的时候，车间里没有其他人，小娇看到研磨中草药的粉碎机滚筒底部还有药渣没有清理干净，就把手伸进去进行清理。正在这时，不幸的事情发生了：小娇由于一时疏忽，粉碎机的电门没有断开，在清理过程中不知何时碰到了开关，电门闭合，机器飞速运转起来……

凄厉的叫声划破了宁静的夜空，当人们赶到现场后，看到她的半截左臂已经和粉碎机搅在一起，根本无法取出。在采取一系列紧急措施之后，小娇得到了及时救治，但是左前臂还是没有保住。

都说“时间是疗伤的良药”，但是留给小娇的却是永远的伤痛。

血淋淋的事实带给我们的是沉痛的教训。关于实习我们有哪些规定？学校、企业、学生三方各享有哪些权利和义务？如何避免类似的事情发生？

教育部、财政部于 2007 年 6 月 26 日下发了《中等职业学校学生实习管理办法》，其中规定：学校在学生实习工作中要严格依照国家法规和政策行事，相关规定如下。

学校和实习单位在学生实习期间，要维护学生的合法权益，确保学生在实习期间的人身安全和身心健康；

组织安排学生实习，要严格遵守国家有关法律法规，为学生实习提供必要的实习条件和安全健康的实习劳动环境。不得安排学生从事高空、井下、放射性、高毒、易燃易爆、国家规定的第四级体力劳动强度以及其他具有安全隐患的实习劳动；不得安排学生到酒吧、夜总会、歌厅、洗浴中心等营业性娱乐场所实习；不得安排学生每天顶岗实习超过 8 小时；不得通过中介机构代理组织、安排和管理实习工作；

学校应当建立健全实习管理制度，要有专门的实习管理机构，要加强实习指导教师队伍建设，要建立学生实习管理档案，定期检查实习情况，处理实习中出现的有关问题，确保学生实习工作的正常秩序；

实习单位要指定专门人员负责学生实习工作，根据需要推荐安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师；

实习单位应向实习学生支付合理的实习报酬。学校和实习单位不得扣发或拖欠学生的实习报酬。

企业接收学生实习并支付给实习学生的报酬，按照《财政部国家税务总局关于企业支付学生实习报酬有关所得税政策问题的通知》（财税[2006]107 号）的有关规定在计算缴纳企业所得税前扣除；

建立学校、实习单位和学生家长经常性的学生实习信息通报制度。学生到实习单位顶岗实习前，学校、实习单位和学生本人或家长应当签订书面协议，明确各方的责任、权利和义务。学生在校内参加教学实习，学校和学生本人或家长是否签订书面协议，由学校根据情况确定；

学校和实习单位应当加强对实习学生的实习劳动安全教育，增强学生安全意识，提高其自我防护能力；要为实习学生购买意外伤害保险等相关保险，具体事宜由学校和实习单位协商办理。实习期间学生人身伤害事故的赔偿，依据《学生伤害事故处理办法》和有关法律法规处理。

对学生来讲，学校帮助、鼓励学生与实习单位签订劳动用工合同或协议。一方面，由于就业难，不论是学校组织的双向选择实习单位，还是学生自己通过托亲戚、朋友找的实习单位，面对来之不易的机会，学生往往不敢向单位提出签订合同或协议要求，大多数企业也采取故意回避的态度；另一方面，由于实习生还是在校学生（“顶岗实习”是学校教学活动的组成部分），学生还没有正式毕业，并不是企业真正意义上的劳动者，和实习单位不存在事实或法律上的劳动关系，因此实习单位也不愿与实习学生签订劳动合同。同时，还有相当部分学生的年龄不满 18 岁，也不满足《劳动法》签订合同的范围。基于上述原因，学生与实习单位之间自觉签订安全协议或合同不现实，但学校应主动与实习单位沟通，鼓励、帮助学生与实习单位签订劳动用工合同或协议，明确双方权利、义务和责任，一方面引起双方对劳动安全的重视，另一方面在出现安全问题后也便于顺利解决。

现代生活节奏加快，竞争日益激烈，各种风险不断增多。除了学校宣传之外，学生有必要树立安全生产意识，在生产中严格按照操作规程；要购买人身意外伤害保险，减少各种不

测给本人和家庭带来的不必要的经济损失。

总之，为构建和谐校园和平安校园，保证实习工作的顺利进行，学校、企业和学生三方都应树立“安全事故无小事”、“以人为本，安全第一”、“预防为主”的安全责任意识，避免安全责任事故的发生。

百家争鸣：

1. 通过小娇同学的遭遇，我们应该如何认识生产工作过程中安全问题的重要性？
2. 为了杜绝安全隐患，企业、学校和学生个人应当注意哪些问题？

职 后 篇

知识要点:

- 模块六 职场心理
- 模块七 沟通能力
- 模块八 人际关系
- 模块九 团队合作
- 模块十 服务意识
- 模块十一 规范意识
- 模块十二 责任意识



模块六

职场心理

36. 当别人总和我过不去怎么办

采访对象：小明 文秘专业 在某银行实习两个月被辞退

采访手记：笔者曾经在三年级时教过小明一学期的课，对这个孩子比较关注。他 1.9m 的个头、健壮的体格，让人很容易把他和运动员联系起来，而事实上他在学校所学的是文秘专业。

小明到某银行实习了两个多月就回来了，问其原因，他说单位来了一批大学生，所以不再用他们了。可是让人觉得奇怪的是，和他同去的八位同学，除了三名不符合单位要求被辞退的之外，其他人都留在了银行，这样看来小明被单位辞退应该另有原因。一天早晨，笔者在操场遇到了小明，身材高大魁梧的他沉默了不少。不管怎样，这段经历对他来说应该有所帮助。

第二天他来找我，跟我说了很多。

“这段时间，我觉得什么都和我过不去，在单位上班时连着好几个周末遇到行长。一天下午四点多，快下班了，行长问我这段时间工作怎么样，我跟行长说了说工作中的近况，行长说‘快下班了，早点回家吧！’”

当笔者还在思索，行长这句话有什么不对的时候。

他接着说：“我听了这话就特别别扭，还真让他说中了，让我‘早点回家’，单位最终把我开除了。”

笔者问：“除了这件事，还有不开心的事儿吗？”

“人家单位同事说我脾气太暴躁。”

“从何说起呢？”

“我在单位曾有一次骂过同事。前些天我们做楼盘的贷款，每人手边有一个台账，有一天同事从我这里把台账借走了，第二天我们的头儿向我要这个东西，她急着外出。我找遍自己的办公桌都没有，突然想起来是这位同事昨天没有还给我，我赶紧向他要，而他一脸无辜地说早还给我了，我说别开玩笑，领导还等着用呢！他说确实还给我了，我让他帮忙再找一下，他死活不肯。我径直走到他桌前，发现台账就在桌角放着呢。这时候我的火儿腾得就上来了，破口大骂。”

“当时有其他人在场吗？”

“有。”

“那些人在忙各自的工作，不会注意到你和他交涉的过程，只会看到结果——是你在撒野。”

“这人就这么欠，开玩笑也不分时候，这不是跟我过不去吗？”他气哼哼地说。

“还有女朋友，我一连交了三个都没成，也不知道为什么。”

.....

听他絮絮叨叨说了很多，我问他：“从小学、初中到现在，你在学校有几个知心朋友？”

他摇摇头说：“还真没有。”

“说说你的小学吧，我从侧面了解到，你在中考核分的时候表现得非常好，给外联处的老师留下了很深的印象。”

他听完后非常激动地说：“小学一年级的时候我很聪明，活泼好动，但是到了选‘三好’的时候，没有一个人选我。当时不知道是怎么回事，自己跑到黑板前面给自己的名字下面写‘正’字，被老师制止了，当时也没记得老师或家长教给我怎么看待这件事。后来上了二年级、三年级情况照旧，从那时起，我觉得别人都不待见我，老师也不喜欢我，于是就自暴自弃了。”

小明就业困难的症结在哪里？为什么他觉得别人都和他过不去？

通过小明的叙述，我想起 2004 年杀害同学的马加爵说过：“同学们都看不起我。”这是真的吗？其实，如果他有勇气向同学求证，也许会发现错怪同学了，也许就会发现错交了朋友，也许就会发现有些同学确实看不起他，通过了解其中的原因，然后自我改进。总之，如果他坦诚地与人交流，真心结交朋友，或许都可以帮助避免悲剧的发生。

联系小明的经历可以看到，这是一个非常典型的幼儿时期受到不公平待遇、并且没有人对他进行正确的引导和教育，最后带着来自幼年时期的阴影走上工作岗位的事例。受到来自童年时期的影响，在小明的潜意识中，同学都是不友好的，“处处和我作对”，这种意识一直影响到他如今的就业。行长一个非常平常的问候被他看作是“要开除的信号”，在他的成长经历中，“人与人之间不友善、不关爱”占据了主导。这个孩子表面高大威猛，其实却隐藏着一颗需要关爱和抚慰的心，他非常敏感而且脆弱。听完他的叙说，我把我的看法告诉了他，他立刻反问道，“我不是心理有问题吧？”

“当然不是。我不是心理医生，但任何事情的发生都有它的起因，当我们就业时出现了问题，有时可以用倒推的办法找到问题的根源。一旦找到了根源，意味着你的问题就解决了一半。每个人都有自己的缺点和不足，人没有完美的。你的弱势在哪里，自己往往不清楚，旁观者反而更容易看到。”

“想知道解决问题的方法吗？”我接着说。

他认真地点头。

“最基本的方法有两种：在自己的弱势方面用一个一个小成功来树立自己的自信心，人际交往上要注重加强和谐人际关系，学习上要通过一次次考试成功来证明自己的实力，工作上要用每一次的细心和完美来表现自己；还可以自觉地为自己制定现实的目标，客观衡量自己并主动请他人帮助评估，持续提升自己的自信。”

希望同学们能够从小明的经历中得到启示。

百家争鸣:

1. 通过文中的描述, 简要分析小明是一个什么性格的年轻人。
2. 小明自身存在哪些问题? 应该如何克服, 才能在就业道路上走得更顺利?

37. 当个“卖票的”怎么样

采访对象: 小超 06 届国际商务专业实习生

采访手记: 在学校实习推荐时, 小超也像其他人一样, 希望能够去银行工作, 至于去银行干什么他不知道, 反正大家都想去银行, 应该不会错的。但是在经过慎重考虑后, 他义无反顾地选择了快速公交, 因为他觉得“工作环境很宽松, 不像在办公室一坐一天, 这里可以劳逸结合, 很适合我的性格”。经过半年的实习, 他更加觉得自己的选择没有错。相对于随波逐流、不知道自己究竟喜欢什么的大多数同学, 小超有自己明确的目标, 让我们一起来分享他的实习经历。

一天下午, 老师说有一条“旅游线路”在招售票员, 抱着试试看的心里, 我来到北京畅达客运股份有限公司面试, 经过这里领导的详细介绍, 我才知道这条线路是快速公交, 是为了方便南城的广大市民、同时为了缓解北京市交通压力才修建的。我觉得这是一个新兴事物, 很有发展前途, 于是在接到实习通知后, 就高高兴兴地上班去了。

我去快速公交上班的时候是在 2005 年 11 月份, 当时还没有全线贯通, 只是从木樨园至前门一段。单一票制, 月票无效, 十分钟一趟车, 所以坐车的人不多, 很轻松, 就是经常让我们实习生去总站擦车。可是在当年 12 月 30 号全线贯通以后, 由于撤销了和快速公交相同路线的所有公交车辆, 坐我们车的人就多了起来, 每天 15 万人左右。记得开线第一天, 我在前门站上中班, 时间从下午 1:00 到晚上 9:00。中午上班时, 着实吓了我一跳, 这里人多得想想都害怕, 少说也得有几千, 而且车又少(当时只有 40 辆车), 根本不够用。到了下午, 场面终于控制不住了, 老百姓们急了, 闹事的层出不穷。后来我们领导把这种情况上报了总公司, 北京市客运的 9 个分公司都派了自己的车来支援我们, 这一支援就是 3 个月, 公交总公司的领导们在前门站台帮助我们维持秩序。现在想想, 刚开始的那一个月真的是太乱了, 等到后来慢慢车多了, 大家也都文明乘车了, 我们的工作就好做多了。现在我们有 900 辆车, 全是自己的, 基本上可以保证两分钟一趟, 乘客的责骂声少了, 我们也觉得很舒心。

我马上就要毕业了, 前几天领导找我谈话, 说准备 7 月份和我签合同, 领导们也都挺喜欢我的。这个单位真的不错, 给全体工作人员上“五险一金”, 而且收入也可以, 更主要的是这个工作环境很宽松, 不像在办公室一坐一天, 这里可以劳逸结合。不管怎么说, 我很喜欢这个快速公交, 我一定努力为学校争光, 不给学校带来负面影响, 请老师和同学们看我的实际行动吧!

或许你不赞同小超的选择, 因为在对待工作问题上, 每个人的看法不尽相同, 但是他的有些观点也许会对你有所启发。卡耐基说过: “如果你的年龄在十八岁以下, 那么你可能做出你生命中最重要的两项决定, 这两项决定将深深地改变你的一生。第一, 你将来如何谋生? 作速记员、教师、邮递员、银行职员还是其他? 第二, 你将选择谁做你的伴侣?” 对于

工作而言，如果你选择了自己喜欢的工作，你工作的时间也许会很长，但是却丝毫不觉得是在工作，反倒像是在做游戏。

我们工作过程中接触到非常多的毕业生，他们最大的失误就是不知道自己想要干什么。与花钱选购一件衣服相比，他们花在选择关系将来命运的工作上的时间，竟然是那样少得可怜。关心自己应从选择自己喜欢的工作开始。

你也许会问，从事一份自己喜欢的工作有那么重要吗？社会工作者关于此类问题有过精彩的论述：“很多人在开始工作时野心勃勃，充满了玫瑰般的梦想，但是到了四十岁之后，却一事无成，痛苦沮丧，事实上，选择正确的工作对你的健康十分重要。有学者研究使人长寿的因素，其中选择自己喜爱的工作排在第一位，因为对于那些找到心爱工作的人来说，他们已经不再祈求其他的幸福。”

怎样找到一份自己喜欢的工作？关于这个问题，首先不要只是因为家人的希望而勉强从事某一行。其次不要贸然行事，即使你自己十分喜欢，也要考虑家人的忠告，因为他们有更加丰富的经验及在岁月中磨练的智慧。但是在最后必须自己做出决定，因为将来工作中体会到它带给你的究竟是快乐还是悲伤的是你自己。在决定做一项工作之前，先花一段时间（通过实习期也是个好主意）对这项工作进行全面认识，最好找在这个行业干过一段时间的人了解行业状况及未来职业发展的情况。比如你可以向对方请教该行业是否已经人满为患？从事该项工作有什么好处和坏处？您认为我是否具备从事该工作的潜质？以我目前的情况我应该接受哪类工作？如果我是您的孩子，您建议我从事此项工作吗？如果可能的话，要多拜访几位，毕竟做出人生中这项重大的决定，多花一些时间是值得的，否则下半辈子可能后悔不已。值得注意的是，一个人可能在很多职业上都会做得非常成功，因此要克服自己“只适合做一项工作”的观念。

让我们对自己负责，要正视并且重视这个非常重要的、但是在生活中总是被忽视的问题。因为工作不仅仅是养家糊口的工具，更是你未来幸福生活的保证。

百家争鸣：

1. 你是否同意文中小超的选择？说一说你在同一问题上的看法。
2. 如何看待工作中的“高低贵贱”？说一说你的想法。

38. 我不能专心做事怎么办

采访对象：小珍 河南籍毕业生

采访手记：小珍祖籍河南，随同父母来到北京。父母在北京做一些小生意，家中共有四个兄弟姐妹，小珍在家排行老二，这是一个不受父母重视的位置。小珍性格温柔、声音纤细，说话也总是细声细气的，从小吃惯了苦，在班里也很踏实，干脏活、累活她都没有怨言，同学们都叫她“大姐”。在实习前夕，有些受到户籍限制的岗位，小珍去不了，但是在北京谋个职也不是什么难事，与其他同学一样，她顺利地开始实习。

小珍学习的是旅游酒店专业，选择了去公司做文员。她吃苦耐劳、善解人意、组织纪律性强，实习生活对她来讲应该很顺利，但是意想不到的事情还是发生了。

我这个外地人在没有从业经验、没有专业知识的情况下就糊里糊涂地开始了自己的工作生涯。

说起来我的工作很简单，帮助整理公司的客户资料并分类归档，处理领导的讲话稿并打印或复印，处理公司的日常事务，预订机票、发送邮件、传真，接送不重要的客户等。

这些说说很容易，但是对于刚起步的我来说，一切都感觉比较困难。由于对公司的环境、人员不熟，很多地方都不懂，而碍于面子的我又不好意思拉下脸去向同事讨教。结果，在公司的头几个星期就频频出错。

一次，在给领导打会议资料的时候，都是这计算机“联想”拼写闹的，我竟然把这份发言稿打错了好几个字，害得我挨了批评，在公司里闹下了一个大笑话。最让我“崩溃”的是，公司迎接一家有长期合作关系的大公司，我们要举行一个小型的冷餐酒会，经理让我订做蛋糕。他把公司要求的蛋糕形状图纸交到我手里，微笑着说：“这次是最简单的事情了，你总不会再出篓子了吧？”接下任务后，我很用心地找了一家以前合作过的蛋糕房，把图纸往他们那里一交，蛋糕房的人拍着胸脯说，“你放心，我们一定按图纸的要求做！”于是我很安心地离开了。临庆典开始前两个小时，蛋糕才送过来，我打开盒子一看，简直“惨不忍睹”：奶油不白，样子也变了形，蛋糕旁边滴着巧克力（我们要的不是巧克力蛋糕）！但是，再去换一个蛋糕已经来不及了，我只好胆战心惊又万分内疚地看着客人和我们经理吃下由我订做的“丑陋不堪”的蛋糕。

一连串的事儿搞得我最近越来越对自己的工作没有信心了，对上司甚至还出现了畏惧心理，生怕出了差错挨上司骂。在公司里我主要负责一些文件的处理工作，有时候上司要求我把各种文件梳理出核心内容后马上交给他，但是有好几次他都对我大发雷霆，指责我工作中的疏忽，使得我现在做什么事都小心翼翼，但是越在意这些我就越出错。私下里听说上司准备辞退我，这让我很着急，心情也糟透了。我该如何做才能令老板满意？

小珍的主要问题其实和职场焦虑有关。一个人的成就动机越强烈，越想成功，反而会忽视具体行动的实施过程，眼光往往只注意在结果上，造成注意力的分散，不能集中精力于当前任务的完成，这也就是她在文中提到的，越在意越出错。我认为小珍现在应该把注意力集中到工作过程中，而不是过多地在意结果的评价。

记得曾经看到这样一个故事：非洲草原上有一种吸血蝙蝠，它体型极小，常叮在野马的腿上吸血。不管野马怎样狂奔、暴跳，就是拿这个“小家伙”没办法，不少野马被活活折腾致死。动物学家发现，吸血蝙蝠所吸的血量极少，远不足以使野马毙命，野马的死是由它自己的狂奔和暴跳所致。现实生活中，有的人因芝麻大的小事而大动肝火，暴跳如雷，以致因别人的过失而伤害自己，自食苦果，可谓之“野马结局”。

这一道理告诉我们解决问题的方法：主要问题处于主导地位，起着决定作用，但次要问题反过来也会影响主要问题的发展与解决。这就要求我们要集中精力解决主要问题，学会统筹兼顾，恰当处理次要问题。我们在日常生活、学习和工作中要分清哪些是重要的，哪些是不重要的或者说是次要的，以便抓住重点，防止为那些微不足道的小事而无休止地浪费自己大部分的时间和精力，避免“野马结局”的发生。对于小珍同学来说，其主要问题是太在意结果，太在意大家对她的看法和评价，从而无法专心工作。其实任何人在一个陌生的工作环境中都会有各种各样的不适应，熟悉环境、和同事搞好关系，都是顺利工作的有力因素。所

以小珍目前应该把主要精力和时间用在认真对待每件事情上，告诉自己“人没有不出错的”，“接受新的环境、新的工作任何人都需要一个过程”。

在小珍的叙述中，我们还注意到了一个大都存在的“通病”——那就是强烈的自尊心在作怪，“不敢”问别人自己不懂的事情，小珍也“拉不下脸”向别人请教。其实，人都有一个特点，那就是“好为人师”，当你问同事问题的时候，对方会获得一种尊重和满足。向他人虚心求教至少有两点好处：一是你自己知道了处理问题的方法；二是他人获得了尊重，因此密切了双方关系。这样的事情何乐而不为呢？希望有类似情况的同学，克服自身的心理障碍，坚强勇敢地面对新的挑战！

百家争鸣：

1. 生活中你是否见过“小珍”这样的人？你觉得造成她这种性格的原因是什么？
2. 想一想，你是否还有其他办法帮她解决问题？

39. 自己不受“重用”怎么办

采访手记：在前程无忧人才网站上看到一个专题沙龙——企业需要什么样的实习生。企业界人士纷纷各抒己见，看上去具有一定代表性和指导作用。但求职者和用工者往往是一对矛盾，究竟学生心里是怎么想的，他们对这些说法认可吗？我们以此为蓝本，设计了一道主观题，请学生谈一谈对这些观点的看法。以下内容即企业界专家对实习生的评说。

陈先生（经理助理）：从小事做起

实习生一没有工作经验，二人脉关系也少，要获得公司的认可，除了认真、主动之外没有其他的方法。公司不给工作，那要学会自己去找事做，如果把送快递、寄邮件这样的小事都认真对待、完成得很好的话，势必会给公司留下良好的印象。公司基本上并不指望实习生创造价值，更多的是对实习生抱有一种观望的态度，观察他们的态度、潜力和发展可能，而这些就是在点点滴滴的小事中体现出来的。

顾小姐（策划文案）：要有责任感

我们公司是做广告的，一旦有项目就会变得非常繁忙，加班是家常便饭的事情。虽然我们尽量不让实习生加班，但有的时候不得已需要他们延长工作时间，我们也会提前通知。大部分实习生态度还是比较好的，对加班没有什么怨言，但也有人经历这么一两次之后，觉得太辛苦，只说一句“事情太多撑不住”，把担子一扔就走人了，这种不负责任的行为让我们非常反感。

陈小姐（销售主管）：不要找借口

现在有不少实习生能力相当不错，平时态度也认真，但有一点让人非常不喜欢，那就是犯错的时候首先就想到找借口推卸责任，而不是检讨自己的过失。我们部门曾经有一位实习生能力很强，已经可以和正式员工做相同的工作，而我也准备留用她了。可有一次，我让她寄一份快递，她写错了地址，导致邮件被退回，客户没有按时收到。本来这件事，你道歉认个错，也没有什么，谁都会偶尔出错的，可她却找了很多借口，一会说事情太多，一会又说

是快递的错，这让我对她的印象一下子打了折扣，最终实习期结束我也没有继续留用她。

孙先生（人事专员）：先奉献再考虑报酬

经常遇到这样的情况，有学生想来我们公司，劈头第一句话就问：实习生有工资吗？这样的学生通常我并不会接受他们。我们公司是设有实习工资的，但一个没有经验的大学生，什么都没有开始做，就想着报酬的问题，我觉得这并不是一个正面的态度。在索取之前应先讲奉献，真正做了事之后自然有人会把你的努力看在眼里，你也能得到应该得到的。现在的社会人都比较现实，但在一个学生身上，我还希望能看到愿意奉献的品质。

黄小姐（人事外包）：先要有工作意识

我觉得作为一个实习生，必须先明确自己到公司实习是来工作来实践的，先明确目标，知道自己要做什么该做什么。去年我们公司来了一位实习生，平时没有什么工作给他做，他也不会主动询问去帮助别人，也没有想过看一看公司的资料，只是每天自己带来一本课本读书。当问他为什么要来实习的时候，他说是学校要求，如果没有实习证明就拿不到相应的学分。这类学生根本没有实习工作的意识，企业肯定是不需要的。

马先生（市场推广）：主动找活干

公司不是学校，没有人会主动把知识塞给你，但在公司里却可以学习到比学校更多的实践知识，关键在于实习生自己愿不愿意去学。工作是一定会有的，或大或小而已，退一步讲，就算实在没有事情做，那么可以观察，看别人怎么做，多观察也会有许多收获。机会是要自己去争取的，不要把别人不给你事情做当做借口，要知道实习期你已经步入社会，一切都要靠自己，公司没有义务培养你。

贾小姐（项目经理）：主动去思考

在进入公司的时候，学生应该有这样的心理准备，那就是上学所学的知识要全部归零。因为在学校里学习的都是理论，而实际工作中会遇到各种各样的问题，这些问题的答案，学校书本里是不会有，需要你自己去寻找。这就要求实习生要有积极思考的好习惯，要在实践中不断学习，填补自己操作能力的空缺。同时，因为没有经验，工作中难免会有挫折和失败，这种时候不能消极，要学会总结和自我调节，积极主动地面对工作，这是最重要的。

方小姐（客户代表）：主动提问

很多实习生都不喜欢提问，好像这样很丢脸似的。可你既不知道公司工作流程，也不知道具体操作方法，甚至连公司里你要找的人坐在哪里都不知道，不问怎么行？我希望现在的实习生能更主动地把自己不懂不知道的问题提出来，这和面子什么的完全都没有关系，没有人是一开始都懂的，只能在边学边问的过程中成长起来。反过来，如果什么都闷在心里，那就没有人知道你究竟在想什么，你自己也不会进步。（注：上述职场人士说法，参考前程无忧专题沙龙）

综合几个班共计 120 份答卷，按照学生对上述不同观点的认真程度，从高到低排列如下：

1. 主动性不够
2. 不能克服困难
3. 没有责任感
4. 缺乏沟通
5. 人际关系问题

6. 经验不足

分析造成上述情况的原因，学生的简述如下：

自身原因：没有良好的心态、自身要求高、未做好就业准备、自信心不足，还有独生子女问题，没有方向和目标、年龄小。

家长原因：家长不支持、不愿意让我们受委屈，怕我们吃苦。

社会原因：社会舆论的不良导向，对一夜暴富的过度渲染，人多岗位少。

同学们的观点和看法或许大大出乎老师和家长的意料，他们能理智地分析用人单位的观点和自身的现状，承认自己的弱点和不足，可能这是迈向成功的第一步，其实人往往是这样，不管你处于一个什么样的环境中，要成为一个能正确认识自己的健全之人，真实是超过一切的至关重要的条件。了解真实、承受真实，这就有成功的希望，所有的成功者也都是从看透欺骗和蒙蔽起步的。努力让我们做一个善于识别真伪的人，这样的人对自己与他人的差异很敏感，他不仅了解自己、有明确的目标和方向，也能看透别人需要什么和自己应该追求什么。

百家争鸣：

1. 在实习就业过程中，你认为自身存在哪些不足？造成这些问题的原因是什么？
2. 针对用人单位对实习生问题的总结，说一说你的看法。

40. 走出职业选择的困惑

采访对象：张松 商务英语专业 实习期间开始做行政秘书，张处长 某国家机关人力资源部门负责人

采访手记：顶着蒙蒙的秋雨，我在约定时间走访了毕业生张松。他有几年在国家机关供职的经历，考虑问题非常周全，待人接物非常得体。经过数十次的电话联系，张松终于为我们联系到了他的领导。他说：“从领导的角度看问题，会对学校的帮助更大一些。”从这个角度看，起码说明两点：一是他对自己有充分的自信，二是他考虑问题非常周全。

在张松的努力下，人力资源部的张处长接待了我们，并为我们解读了“行政秘书”这一岗位。

这里的行政秘书最长的已经工作了六七年，从其职业发展来看，去留问题取决于各种不同的情况：一是个人意愿，有的学生非常聪明也非常机灵，但是性格不太适合单位的工作要求。我们这个金融监管部门是大机关，涉及保密的需要，工作闲暇时间也要非常安静，不能大声喧哗或非常随意；每个人负责一块工作，不能互相打听或商量；涉及的文件很多都是非常重要的内部资料，不能到处讲或到处说；也不能跟亲朋好友、同学去炫耀自己在这么重要的部门工作等，有的同学不愿受太多的约束，实习期满后就离开了；还有一种情况是这个职位没有其他的升职空间，这也是一部分人选择离开的原因。二是从单位的角度来看，录用过程非常严格。当工作岗位缺秘书了，我们会与机关行政服务中心联系，他们帮我们初步遴选，如果缺一个秘书，他们会推荐 5 个人过来面试。经过这么严格的挑选，我们也不愿意频

繁更换秘书。从以往的情况来看,虽然没有制度层面的规定,但有少部分学生工作非常出色,领导非常喜欢,经领导特批,被推荐到相关机构工作,如证券公司或基金公司等。

谈到该项工作的利与弊。弊是工作收入偏低些,实习期间月薪大约 500 元左右,转正扣除三险后约 1000 元。但是在这里工作也有一定的好处。

第一是加班少。与国家机关的其他员工一样,这里加班没有加班费,所以除非万不得已,领导不会安排秘书加班。即使非加班不可,也会通过其他方式给予补偿。

第二是工作强度不大。大多是事务性的工作,不需要花费太多的精力。与下属商业部门相比,他们有更多的时间来学习,整体的工作氛围有利于他们的继续学习和深造,单位领导也鼓励他们这样做。

第三是工作环境非常好。这个年龄段的孩子都会有一些虚荣心,环境好是对于工资低的一个补偿。

第四是工作经历对将来的职业规划有好处。这里的工作经历是他们将来工作的起点,这里各方面的锻炼对于一个实习期的孩子来说好处自然不言而喻,对再次更换工作也有一个比较好的平台。

张松从实习工作开始到现在已经近四年。在换工作就像换衣服、对中职生尤其如此的今天,他的做法显得与众不同。在与他聊天的过程中我们了解到,在实习期间他就确立了自己今后发展的方向,决定努力做好这份工作。

首先,他解决了职业选择中的困惑。

困惑一:岗位定位,是管理者还是基层工作人员。记得在报纸上曾经看到一篇文章,北大校长说当前北大本科学毕业生的培养目标就是“蓝领工人”。试问当大学生把自己的工作起点定位为工人,中职生的工作应该定位在哪里?我们许多同学意识不到这一点,更有甚者愤愤不平地说“把我当打杂儿的,大爷还不伺候呢”。

困惑二:角色定位,是学生还是员工。这个问题不仅在实习期间而且在未来至少 2~3 年内都存在。与大学生相比,中职生有明显的年龄优势:年纪小,可塑性强,发展空间大,可以较长时间为企业做贡献。而中职生的年龄优势同时也是他们的就业劣势:对社会认识不足,看待问题比较感性,在较短时间内实现角色转换比较困难。

困惑三:起始工资,1000 元还是 2000 元。就北京市而言,中职生的起始工资大多在月薪 1000 元左右,2000 元已是少数。虽然有些毕业生的工资能够达到 2000 元,但是他们付出了更多努力和辛苦,尤其从时间上不能保证进一步深造的需要,这个代价还是很沉重的。何况薪金和员工的贡献是成正比的,中职生不应该对自己的起始工资有太高的要求,而应该努力表现,尽快成长为合格的员工。

其次,他对自己进行了准确的定位。

中职生分为几类:第一类是学习刻苦、基础较好,为人忠厚者实,这样的学生就要按部就班,靠勤劳肯干谋发展;第二类是学习成绩较差,头脑灵活,上职业学校没有太大的期望,喜欢新鲜,这样的学生可以从事销售类工作;第三类是家庭条件相对较好,在职业学校也说一不二,家长往往早为他们想好了出路。张松把自己归入第一类。

再次,张松坚信与高素质人群打交道无形中会收获很多。

事实证明他的判断没错,环境改变和造就了一个人。张松在礼仪、语言、协作等方面接受的都是一流的培训,借助外出开会、会议接待等活动,增长了许多社会经验,养成了认真

忠诚、严谨负责等诸多好习惯。

正如他所说，“天道酬勤，幸福不会从天降。”

百家争鸣：

1. 你认为张松的选择是否合理？
2. 对你心目中理想的职业、岗位进行分析，对自己的情况进行分析。

41. 何种经历是财富

采访对象：张辉 06 届商务英语专业

采访手记：张辉自愿去了一家医疗器械合资公司做销售，他用实习期间亲历的几件小事，告诉你什么样的经历会成为财富。

回想实习前夕，我还是个在学校里一点东西都学不进去的学生，那时只想赶快毕业走向社会。特别向往那些上班的人，觉得他们都特别自由，想干什么就干什么，不用受那么多的约束，也不用天天去学那些乏味的课本知识。那时觉得老师天天说我们，心里很烦，什么都听不进去，觉得都是一些没有用的话，根本就当做耳旁风。现在回想起来老师们说的话还是有一定道理的，至少比我们想象的要实际得多。那时老师天天教导我们要好好学习，要不以后没有什么能力和资本去找好工作，现在想起来那时候真是眼高手低、自以为是，实习生活使我有了许多很深的感触。

我目前的工作接触的都是一些主任医师，他们平时跟我们聊天的时候喜欢中英文夹杂着一起说，有时候一句话里就有几个词还都是英语，显得很专业很有水平。我们做的产品都是国外生产的，所以有时候医生给我们打电话要货时都喜欢说产品的英文名。记得有一次，我接到一个主任医师的电话，跟我说了至少 10 个产品的英文名称，当时我就傻了，拿着手机不知道该怎么办，最后只好说自己现在在外面回不去，让他打电话到公司里，让公司的人送过去。从那次以后我就开始把我们平时常接触的英文单词都抄下来，没事就背，知道人家说什么，你才能马上反应过来搭话。这个经历告诉我：学习英语真是太有用了。

刚到公司时，和公司里的同事都不熟，我决定和他们先搞好关系。我每天早上 8:00 到公司，先把地墩一遍，把办公室收拾干净，到了中午大家吃完饭，我主动去刷饭盒、收拾厨房。别看这些不是什么大事，但是有助于融洽我和同事的关系。现在我和同事的关系非常好，没事大家就出去唱唱 KTV，自己有事的时候还可以让同事帮忙盯一会，提前下班。这些经历让我明白：为人处世和交际能力很重要。

有一次我去医院找一个不认识的医生，找到那个医生后，我把名片用一只手随意地递给人家，医生特别不高兴，跟我说了几句话就借口有事走了。我到公司和同事聊天时才知道递名片时要双手将名片交到对方手里，这些平时不是很在意的动作往往可能成为一次生意成功与否的关键因素。这些细节对我的触动很大，让我知道：交往中的礼仪是个人素质的体现。

这半年来，我对社会竞争的残酷有了深深的体会。有一次我自己去拓展医院资源，找了一家以前没有去过的医院。我先在门口看了主任医师的介绍，之后就去了他的办公室，敲门

进去找到主任，走到他面前和他打招呼，之后开始介绍我是哪个公司的，主要做什么，问他需不需要我们的产品。就在我说的时候医生站起来就走，理都没有理我，我当时觉得自己的脸刷得红了，心里更慌了，不知道该怎么办，结果傻站在那里 5 分钟后走了。到公司后与同事说起这个医生，结果同事说：“你已经不错了，人家还和你打招呼，我有一次人家都没有让我进去，这种事做我们这行的经常会碰到，时间长了也就习惯了。”通过这件事，我明白了走向社会并不像自己想得那么简单，首先要四处碰壁、把自己磨练出来，让自己在困难中成长起来，这其实是最大的锻炼。

不能说张辉的理解有多深刻，但是透过每件小事，我们看到的都是为人熟知的道理。看到这些小事，你可能会不屑一顾，而张辉能够娓娓道来，起码说明他在反思。人们都说，经历是一笔财富。我想，只有那些对自己的经历进行充分深入思考和感悟的人，人生的经历方能称得上是一笔巨大的精神财富。我们要学会在经历之后扪心自问：自己是怎样一个人？哪些东西对自己最为重要？自己是否能将每件事都做得很好？经历过这种考验，一个人会变得更强大、更自信，他的人生目标也更明确。从某种意义上说，经过深刻反思的人在潜移默化中让自己的身心感受了一次又一次智慧与道德的洗礼——在一系列洗礼之后，他将发生脱胎换骨的变化，这些变化将有助于他以更加坚定的步伐迈向成功。

百家争鸣：

1. 如何看待经历？你认为什么样的经历是一种财富？
2. 对张辉从事的工作，你持何种看法？

42. 你到底想就业吗

采访对象：小城 商务英语专业 参加过几次面试都没有成功

采访手记：相貌、身高，按说在他这儿都不成问题，小城五官端正，身高 1.80m。他最成功的一次面试是参加了单位的复试。之后三选二，结果他落选了。看着班里余下的同学从 40、30、20 到不足 10 个，他却成天乐呵呵的，说起这些不成功的经历反而喜形于色，我不禁佩服他的心理素质。是硬撑着？还是心里已经有谱了？还是真的啥都不吝？我心里很纳闷。抱着这样一份心情，我做了一份调查……

同学们是如何看待实习、就业的呢？许多同学表现出瞻前顾后、犹犹豫豫、挑三拣四、拈轻怕重……与家长、同学反复商量，比工作时间、比实习待遇、比工作环境……许多同学在临近面试前的一分钟还不清楚自己究竟想要什么。

笔者以期中考题的形式，在就业的四五个班级近 200 名同学中做了一份问卷调查，想看看这些孩子到底在想什么？下面选取了几个有代表性的说法。

一是：“大家都说如今就业形势严峻，其实我有不同的看法，不是真正就业难，而是想不想就业的问题。”

二是：“以我们十几岁的年龄、低层次的学历、几乎为零的工作经验，我们不应再挑工作、挑实习费多少了，应该把实习期当作提高自身素质的一个学习过程。”

三是：“当前就业形势非常严峻、非常困难，劳动力太多，就业岗位太少，下岗职工多，失业人员也多，国家没有这么多岗位提供。”

应该说，这些说法虽不能百分之百体现同学内心真实的想法，但是不可否认它们还是比较客观理性的。然而同学们在就业过程中的表现与他们理性的分析是相互矛盾的，理智告诉他正确应对当前就业形势，而到了具体问题上又往往做出其他选择。

像小城一样，我们在近几年的工作中，发现这样的情况在逐渐增多，到底是什么原因导致了矛盾的现状？

依笔者看来，原因不外乎如下几方面。

其一，择业过程中的“面子”问题。择业过程中，就高不就低、面子观等社会传统观念对毕业生的影响是很大的。由于就高不就低，于是择业时对单位、薪资期望都较高；由于面子观的影响，有相当数量的毕业生，对待就业的工作定位，考虑面子的成分很大。有的毕业生虽然有工作，但若自己觉得不理想，被同学老师问及时是不愿意告诉的，甚至有的同学或家长可能会认为，不去还有希望，真的去了面子上太难看。因此就业教育不仅仅要面对学生，而且要面对家长，让家长认清就业形势，不奢望寻求家长的支持，至少不能让家长反对。

其二，择业过程中的“娇子”问题。有一句老话“家贫出孝子”，如今我们看到的更多的情况是“家贫出‘娇子’”。不论富裕还是贫困，家长都会节衣缩食，自己再苦也要给孩子提供相对安逸、舒适的物质条件，真正是“有条件要满足，没有条件‘创造’条件也要满足”，好吃的尽着孩子吃、高档的尽着孩子用。现在的毕业生有相当数量是独生子女，在家里是重点呵护对象，难免有点“四体不勤”、怕苦怕累；也有的学生独立生活能力不强，“技不高，胆不大”，眼睛总是盯着“干活不多，挣钱不少”的岗位。这跟社会用人单位对人才的需求是矛盾的。

其三，择业过程中的“幼稚”病。毕业生们并不了解社会对刚刚毕业的中职生的需求和用人单位可能的付酬状况。毕业生在毕业之前，多数是从家门到校门，与社会接触相当少。社会经验很不足。正如北京市教委副主任线联平所指出的，“现在很多岗位的内涵发生了变化，10年前中专生就能干的工作，现在需要本科生干，不是说学生太多了，而是岗位要求提高了，需要更高素质的专业人才承担，毕业生应该看到这一变化。”但是，很多毕业生并不充分了解和理解这些变化，有些期望还显得比较幼稚或者盲目。

现在我们所说的“就业难”，很大程度上不是找不到工作，而是找不到“理想”的工作。毕业生应该分析总体就业形势和自身条件，不能总是生活在“理想”状态。可是，如今的毕业生凭着他们仅有的二十多岁的人生体验、有限的社会阅历、较少的社会经验，怎能在很短时间里就改变“少不更事”的状况？又怎样“闯荡”竞争激烈的现实社会呢？切实提高毕业生就业率，需要学生自身认识的转变，同时，加强就业指导和政策引导也很重要。这里也提出几点思考。

做好学生的职业指导并转变家长的择业观

中国的家长对子女特别呵护和“望子成龙”的传统观念以及中国存在大量独生子女的现状使得家长和学生择业时会把工作分为三六九等、高低贵贱，普遍认为去一家好的公司就业就能证明自己的实力。一些学生潜意识里总有高人一等的心理，不肯屈就于小企业。因此

我们在就业指导过程中不但应该教育指导学生，也要设法改变家长的观念。虽然观念的转变并非一朝一夕的问题，也不是学校教育能独自承担的，但是行动了、努力了，离目标就会更近一步。

注重培养学生吃苦耐劳的精神

勤劳是一种美德，劳动精神是社会首倡发扬的一种精神。但是我国进入市场经济时代后，在投机心理和市场价值法则下，中国人传承数千年的勤劳美德和劳动精神却面临丧失的危机：一些城市失（无）业人员宁愿吃低保在麻将馆度日，也不肯接受社区、政府安排的低薪工作；一些农村贫困人群安于贫困，丧失劳动热情；一些青年贪图享受，滋生不劳而获当社会寄生虫的思想。这种观念同样体现在同学的就业过程中，此类情形越来越多地出现在我们学生和家长身上，无疑是择业和就业过程中的一大障碍。

实施工学交替并加强教学实习和社会实践

时至今日，工学交替、教学实习的作用自不必说。虽然学界反对以简单体力劳动代替专业实习的提法不无道理，但在工作实践中它只能成为我们追求的目标。如果目标过于理想化，反而降低了其实现的可能性，所以我们给实习活动的定位是“开开眼、赚点钱、练练胆”；另外学校应鼓励学生个人参加不同形式的社会实践（至少不应反对），其实真正有超前观念的学生明白，一系列的社会实践不是以挣钱为唯一目的，而是在不影响学习的前提下，尽量多接触社会，尽快实现从一个校园人向社会人的过渡。在就业工作中我们深切感受到积极参加社会实践的毕业生在面试中很容易赢得面试官的好感，就业后也很容易融入新的集体并崭露头角。

百家争鸣：

1. 导致同学们在就业过程中“自相矛盾”的原因是什么？
2. 在求职就业过程中如何处理理想和现实的矛盾？
3. 谈谈你对中职生参加社会实践的看法。

43. 她为何不敢再上班

采访对象：历历 财会专业实习生 到某大型商场做收银员

采访手记：历历是家里的乖乖女，与大多数北京孩子一样，从小受到父母的娇宠。面对压力时，她会做何选择？勇敢面对还是绕道而行？

历历是我校 07 届财会专业的毕业生。2006 年 12 月到某大型购物中心做收银员，开始了她的实习生活。在不到两个月的实习生活中，她说自己经历了一件让她刻骨铭心的事情，事后她经常睡不着觉，也不敢再点钱，工作不下去，成天提心吊胆。

那是 2007 年 1 月的某一天，当天工作结束后，与往常一样，历历要进行工作交接。她点数自己手头的现金是 8900 元，让旁边一个同事帮着点，这位同事背过身、数完后说是

7900 元，她拿过来又数了一遍，也是 7900 元。一整天繁琐的工作搞得她晕头转向。于是没有多想，她按照 7900 元的金额把钱上交了。

第二天是休息日，一整天她都在忐忑不安中度过。第三天，清晨上班后历历跟主管反映了这件事，主管对她的怀疑当即否认：“别人有可能，她是单位老职工了，工作一直不错，绝对不会做那种事！”

主管到安保部找来当时的录像带，查出了事情的真相。历历没有看到录像带，事后主管告诉她那个同事被开除了。

听历历说完她的遭遇，我问了她几个问题：

“为什么你会让这个同事帮你数钱？”

她说：“因为公司开会时说过，你们这些实习生，有什么问题可以问身边的同事。”

“同事帮你数钱时背过身，你为什么不盯紧了？”

她说：“因为那个同事平时像姐姐一样，所以我非常信任她。”

“你今后有什么打算？”

她说：“经历这件事之后，我觉得自己太小了，不适合工作，还想上学，等大两岁再上班。”

你如何看待历历的决定？面对同样的情况，我们将做何种选择呢？放弃还是坚持？

选择放弃的人，的确暂时绕开了障碍，但是能保证今后就不再碰到挫折了吗？当挫折再次来临，又将会做怎样的选择呢？

选择坚持的人，也许还是会失败，但当挫折再次来临的时候，你能说经过历练后他不会沉着应对吗？

挫折和失败相对于“万事如意”、“一帆风顺”，也许广大家长更愿意接受后者。其实，后者只是人们的一种良好愿望，而前者则是不以人们的意志为转移的。中国古语道“人之逆境十之八九”。这就是说，挫折是不可避免的，重要的是，我们对挫折应当有一个正确的认识。日本学者系川英夫指出，“养尊处优的环境是产生不了新思想的，甚至可以说，处于优越环境的人往往会日趋堕落。险恶的环境需要人去顽强抗争，对产生新思想起着很大的促进作用，是使人锻炼成长的最大动力。”这说明，挫折和失败最能磨练人的意志、增长人的才干，能遭遇挫折和失败，是人生的一大幸事。

这样看来，面对挫折应该坚持。坚持，说起来真的是很轻松，但做起来的确是一件非常不容易的事情，这也正是它的珍贵之处。挑战是需要勇气和毅力的，人本身就是个矛盾的联合体，每个人都有正反两面性。所谓超越自己、挑战自己，就是去战胜自己有着很多缺点的一面，如果你坚持下去，成功会离你越来越近。在我们的生活中，坚持的例子比比皆是。同样是人，别人能做到的，我为什么就做不到？一个人是有很多潜能的，要善于挖掘自己的潜能。我们往往喜欢对自己或对别人找借口，“管它呢，我们已尽力而为了”。事实上尽力而为了是远远不够的，尤其是现在这个竞争激烈的社会。多问问自己，我今天是尽力而为了，还是全力以赴了？

说了这么多，我要与刚刚走上工作岗位的职场新人共勉的是：正确面对挫折，勇敢跨越困难，真正由自理走向自立，做一个独立的人吧！

百家争鸣:

1. 简要分析历历遇到上述问题的原因, 说一说她的经历带给你的启示。
2. 如果你是历历, 在遇到上述问题时是选择坚持还是放弃? 说明原因。

44. 老板不知道我的辛苦怎么办

采访对象: 张明 在某私营企业做财务工作

采访手记: 张明在学校期间品学兼优, 曾经数次代表学校参加市区的会计技能竞赛, 并多次获奖。在实习期他从事了自己喜欢的职业, 看起来前途似乎一片光明, 但是张明也有自己的烦恼: 老板不知道我付出的辛苦怎么办?

怀着一种对未来的美好憧憬, 我来到了一家私人企业实习, 从事材料会计工作。公司成立于 2007 年, 虽然成立不久, 但已经初具规模。公司占地面积 27559.3 平方米, 现有员工 100 余人, 固定资产 1000 多万元, 年综合生产能力 3 万吨, 年产值 6000 万元, 主要生产经营建筑装饰材料。由于公司刚成立不久, 财务部门人不是很多, 有一个财务主管, 一个出纳, 两个会计。其中一个姓李的会计是我的师傅。

前面几个月的实习紧张而又新鲜, 但是快过年的时候我觉得很郁闷, 李师傅为了应付上级主管部门的检查, 忙得不可开交, 于是把我也拉上了, 现在我不但要管物料还要管现金。李师傅把所有的事情都交给我来做, 老板也因为李师傅的工作重要而对他言听计从。由于增加了不少工作量, 财务审核、管理物料、掌管现金等都由我来做。现在我经常要加班, 甚至周末都要工作, 否则周一结账、领料等一大堆的事情根本忙不过来。

这件事搞得我心里很不舒服, 李师傅事前没有和我沟通, 就把所有的事情都丢给了我。有时我很困惑, 究竟自己做这么多有意义吗? 自己虽然每天忙得不可开交, 但公司的老板根本不会看到。虽然自己的顶头上司财务主管可以看见, 可他似乎也没什么表示。为了让自己所做的工作被老板看见, 我开始有意找机会在老板面前表现。现在感觉真累, 这样的工作还要不要做?

张明的想法许多职场新人都有, 他们总认为自己做了很多, 却没有得到领导的认可和及时肯定, 很容易产生不平之感。虽然说在职场中不能“只管低头拉车, 还得抬头看路”, 但是如果你做出了成绩, 终归是掩盖不了的。

首先, 实习生有这样的想法说明他还没有完全弄清楚工作的真正内涵所在, 也不清楚自己以及其他人的工作都产生了哪些价值, 不能正确地认识自己的位置。

鉴于这种情况, 我们建议张明不要过多地顾虑老板的态度及其他人际关系, 而应该在公司里不断地表露出“一切以工作为主”的想法, 在工作压力繁重的情况下, 集中精神、努力工作, 获得成绩为公司做出贡献。在商业社会, 除了业绩还有什么值得你骄傲的呢? 我对同学们的建议是, 在进入新公司的半年实习期中, 踏踏实实地努力工作, 对你来说, 他人的评价或非议虽然不能忽视, 但这并不是起决定性作用的, 起决定性作用的是你在岗位上取得的成绩。这一问题可以从以下角度来考虑。

在国内很多企业, 由于裙带关系、人情关系、资历关系等, 确实会出现这种同工

不同酬的情况。如果你认为自己在这里受到的待遇不公平，可以离开，但关键是你离开后未必能拿到自己想要的待遇。在职场中你不是被某一个公司给“标价”，你是依靠自身的工作成绩来给自己“标价”的，你拿多少钱，取决于你能创造多少价值。也许你认为自己这么辛苦却拿这么少钱很不公平，会抱怨企业管理不规范，甚至抱怨起社会，但这些有助于实际情况的改善吗？恐怕不能。如果你有能力影响到公司或者整个社会的某些事情，你也不会受到“不公平”的待遇了。因此还不如做好自己的工作，通过工作不断积累自己的能力、经验和成绩，为自己增值。当你有了更多的价值的时候，你才有更大的话语权，才能为自己争取更多的利益。

其次，人的精力毕竟是有限的，如何把“好钢用到刀刃上”确实是我们需要思考的一个问题。如果我们一门心思想讨好上司，注意力就不在工作上了，必定影响工作质量和效率，上司更不会表扬你了。有一位著名外企公司总经理曾经给员工传授过一个宝贵经验：对公司不必太认真，但对自己的工作必须勤勤恳恳、任劳任怨。因为公司可能会由于各种原因（经济萧条、产业转型）不顾情面地抛弃你，但是工作不会背叛你，从工作中得来的工作能力不会背叛你，即使到另一家公司，你的工作能力也会始终跟随着你。

另外，不要太在意名利。我们希望老板看到自己的努力，不外乎为了名利二字，这种东西不要太在意也不能完全不在意。如果公司一味盘剥你，没有给你任何补偿，那么你应该考虑“不要在一棵树上吊死”，快去寻找那些能让你大展身手的新舞台。

最后，要摆正与直接领导的关系，你是领导的助手而不是竞争对手。在本案例中，假如真如张明所说，上司把一切功劳都归功于自己，这也是很正常的事情。职场中毕竟有竞争，有竞争就有自我保护。你做出了成绩，其实就是帮助了上司，毕竟他的升迁加薪也要靠成绩，如果你能帮到他，自然能改变他对你的看法。你帮到了他，他在升职后肯定要提拔一些能帮到自己的人，那时你的机会自然就来了。

百家争鸣：

1. 张明产生“自己辛苦，老板不知道”这一想法的原因是什么？
2. 工作的真正内涵是什么？
3. 关于你和你的直接领导的关系，你是否同意文中的观点？

45. 跌倒了如何爬起来

采访对象：小颖 涉外财务与文秘专业

采访手记：小颖 2006 年毕业，2005 年 9 月，她幸运地来到银行实习。她说自己工作上很努力，但是老天爷就是这么捉弄人，一次工作中的失误让她与这份心仪的工作失之交臂。痛苦的小颖曾一度迷茫不知自己今后的出路在何方，经过老师的指点，她如今供职于一家国内知名网站。她的经历告诉我们，跌倒后如何爬起来。

我是一名中职毕业的学生，因为学校是负责推荐工作的，我找到了一个自己比较喜欢的、同时也和自己所学专业比较相符的工作——在一家银行当柜员。我每天都高高兴兴来上

班，心里憧憬着自己美好的未来。但是，在一个再平常不过的上午却传来一个坏消息。

那天我早早地来到单位，换了工服，来到自己的工位前，做着营业前的最后准备工作。就在这时，主任来到我面前，表情严肃地说：“小颖，你来一下，有点事跟你说。”我心里产生了一种不好的预感。果然，来到主任办公室后，主任冷冷地对我说：“把门关上。”我紧张地把门关上。主任还是用那种冷冷的语调说：“小颖呀，你到咱们这有两三个月的时间了吧？”我小心地回答说：“是，加上今天是两个月零二十天。”主任问：“你觉得你现在的工作怎么样？”我回答：“还行，业务越来越熟了。”主任听了这话说：“还行？你知道自己在工作中犯了什么错误吗？”我一听，吓得心都提到嗓子眼儿了，战战兢兢地说：“我犯了什么错误？”主任带着有些生气的语气说：“你在审核支票的时候将一张远期支票给付了，现在供货方拿了货款不发货，客户要到法院去告咱们。”我一听顿时傻眼了。

银行的每一笔业务，都要有真实的交易背景。一家公司到自己的开户银行买来支票，在与合作伙伴进行交易时，将支票支付给对方，上面记载了支票支付的时间、收款人姓名，也就是自己支付给支票的那个公司的名称，同时还有支付的大小写金额。刚才说到的远期支票，就是还不到支票应该支付的日期就被支付出去了，说白了就是提前把钱付给人家了。出现这种情况最大的风险就是遇到信誉不好的企业或公司，拿了钱不交货。虽然说在这种银行有错、对方也有错（毕竟拿钱不给货是不对的）的情况下，银行与企业对簿公堂肯定能够打赢官司，但还是会给银行带来很坏的影响。这种事情如果发生在一个刚刚来到工作岗位的中职学生身上，那就意味着她将失去这份工作。

这件事经这家分理处所属的分行、总行的会计部门、客服部门出面，调解两家公司的矛盾，最后才没有闹上法庭。但是我所在的这个分理处，由于出现了重大差错，给银行带来了很不好的影响，受到了全行通报批评的处分，我本人也因为还没有出三个月的实习期，所以被直接开除，永远失去了这份自己非常喜欢的工作。我感觉自己很没用，不知道未来的路应该怎么走。

对于自己的过失，小颖应该这样认识：将远期支票当做现金支票是一个原则性的错误，因为这样的“失误”可能会让银行承担一定的风险。每个单位都有管理制度，对于员工工作中那些非原则性的“小失误”，单位往往处以口头批评或小额的经济处罚，而对于诸如这样的原则性“重大失误”，则会给予相应数额较大的经济处罚并大会批评。从这一点来讲，任何人犯错都应该承担责任，毕竟你犯错在先，单位处罚在后。同时，对于自己的职业前途，实习生应该认识到：职场中怕的不是摔跤，而是跌倒后再也无法站起来。一个刚刚毕业的职场新人，从学生到员工的转变过程对于绝大多数人来说并不是一帆风顺的，因此你大可不必迷茫，关键是要学会将坏事变成好事。出现这样的“低级错误”，首先说明你不是一个很细心的人。而通过这次挫折之后，相信你一定会吸取教训，在今后的工作中更加小心谨慎，避免出现更大的错误。

至于不能留在这家银行，小颖也“不必为打翻的牛奶而哭泣”，最重要的是把握好端在手中的这一杯。当自己的综合素质得到锻炼提高之后，将有的是机会；而如果自己的缺点得不到改正，各方面的素质得不到提高，即使现在勉强留在这里，也肯定会如履薄冰，朝不保夕。有句话说得好，“所谓稳定，不是指一辈子在一个地方吃饭，而是指一辈子在哪里都有饭吃”。

百家争鸣:

1. 如何看待文中小颖所犯的错误?
2. 对于初涉职场的你,犯错误之后会如何处理?

46. 怎样看“能吃苦”

采访对象:小阳

采访手记:“能吃苦”在当代都市年轻人中似乎已经被淡忘,“吃苦”似乎只与红军爬雪山、过草地、生活困难时期以及偏远的农村有关联,新一代年轻人还有必要“吃苦”吗?

瘦弱的小阳扎着长长的马尾辫,她来自河南安阳。当年北京某职业学校与她家乡的学校联合办学,于是在家乡上完第一年后,她来到北京的联办学校。刚到北京时,她还是一个满口家乡话的十六七岁的黄毛丫头,怯生生地看着林立的高楼大厦,如今她已经成为北京某高档酒店的管理人员,月薪在1500元至2000元之间。

提起当时在酒店实习的艰辛,小阳感触很深。她说做酒店管理的前提是做好酒店服务员,实习期间能坚持下来的人,现在一般都提拔到管理层了。

托盘子是从事酒店工作的基本功,仅仅锻炼这一项就足够吓走一大批娇气的姑娘、小伙子了。盘子里面通常放着10瓶装满水的啤酒瓶或者五块砖块,实习服务员必须单手托住盘底,面带微笑,身体挺直,轻快地走到客人面前,放下,然后再重新端回来。

冬天,一个瘦弱的女孩子手托着将近5公斤重的东西走来走去,不一会儿手指头就疼得受不了。一天结束后,手臂肿胀、酸痛都是家常便饭,最严重时,手痛得连馒头都抓不住。

他们这一批学生实习时间长达两个月,每天训练、工作时间超过十到十三个小时司空见惯。她哭过、闹过、想过要离开,也看到身边的伙伴有一去不复返的,但最终她还是咬着牙坚持了下来。留下来的人大部分很快成为了酒店的骨干或者管理人员。“在学校练习时,老师让我们添砖块,女生三块,男生五块,我们都暗地里怪老师狠心,现在才知道现实生活更加残忍,老师对我们狠,目的在于锻炼我们的适应能力,将来可以少受点罪”。

上述事例中,小阳最突出的特点就是“能吃苦”。“不能吃苦”已经成为“80后”“90后”一批新生劳动力的突出特点。笔者也注意到在近两年的招聘中,社会用人单位对“能吃苦”十分看重。据报载,部分工程类企业招聘时声明,一不要城市孩子,二不要独生子女。招聘单位“卡”的不是学历、能力,而是出身。

“你家是农村的吗?有兄弟姐妹没?”不少工程类单位都把“农村学生”当成招聘的首要对象。

实践证明,很多独生子女确实有“娇骄”二气。

招人重“出身”,这不能说是一种“歧视”,而是社会对独生子女毛病的一种“延时反应”。现在很多独生子女就业挑剔、不能吃苦,不适应环境就走人。

吃苦耐劳已经过时了吗?大家可能都听说过洪战辉的事迹。他的父亲身体有病,母亲离家出走。从12岁开始,他就挑起了家庭的重担,经过努力他把妹妹养大成人,自己也考上了大学。在大学里,他更是凭借自己顽强的毅力,边打工边学习,成为全国学生学习的典

范。这当中,可想而知,他受了多少苦、多少累。而在工作中我们注意到,对于班级值日,学生总想办法逃避;一个小小的头疼脑热,家长就帮孩子开假条;去单位实习,一个小时的行程就成为最后不应聘该单位的理由;实习单位发的鞋子磨破了脚,也是离开的借口……尽管我们的生活一天比一天好起来,但吃苦耐劳并非只有在生活艰苦时才能表现出来,吃苦耐劳更多的是一种精神,只有坚持吃苦耐劳的精神,才能适应不同环境不同工作的需要,把工作做到最好。我们说吃苦耐劳非但没有过时,而是远远不够。

无论一个人条件多好,哪怕是古代的皇帝,不吃苦也是不可能的,只不过有“被动”吃苦和“主动”吃苦之分。“被动”吃苦只能因为不愿意受苦而更苦,“主动”吃苦则是一种更积极的生活态度。所谓“苦”,除了指身体上的疲劳、物质上的困乏,还有精神上的压抑,比如说不愿意做、不喜欢做但是不得不做。

吃苦也是个人发展的必经之路。我们前面谈过“努力”,努力就是刻“苦”。人要发展,不勤奋是不可能的,要想勤奋就需要克服懒惰、忍受辛苦、躲避安逸;人要发展,不遇到困难是不可能的,要面对困难就得克服软弱和退缩,就得饱尝忧虑;人要发展,仅靠一时的努力是不行的,还必须持之以恒,不能停止努力,因为新的挑战 and 困难会接踵而来,这个时候依然需要吃苦精神。所以我们做事,应该从一开始就严格要求自己,注重刻苦品质的形成,树立积极乐观的生活态度。

百家争鸣:

1. 你认为生于 80 年代末、90 年代初期的当代青年,还用不用谈“吃苦”?
2. 在你成长过程中经历的最“苦”的事情是什么?
3. 说一说你见过的最能吃苦的人。

47. 她凭什么挣到高工资

采访对象:李小霞 06 级营销专业

采访手记:家长说“家里都是一个孩子,我舍不得孩子受苦”,学生说“吃苦耐劳、勤俭节约,那是很久以前的事儿”,教育专家说“再富也要苦孩子”,球王贝利说“我的孩子不可能像我一样出色,因为他没有我儿时那样的生活环境”。什么叫吃苦耐劳、勤俭节约?小霞用自己的行动上交了一份令人满意的答卷。经济上贫穷的她在精神上是富有的,这样的孩子谁能看不起呢?

她叫李小霞,06 级营销班学生。2007 年 6—8 月,学校组织部分学生到漳州某科技有限公司进行暑期生产实践活动。结算工资时,她领到 5049.52 元,除去生活费等开支,净余 4300 元。当她将这笔钱交给妈妈时,妈妈哭了,妈妈明白,那一张张钞票都是女儿用辛勤的汗水换来的。当然,妈妈那一颗颗滚烫的泪珠丝毫也掩饰不住她的幸福与自豪,因为女儿长大了。

此次暑期生产实践活动,学校安排在该厂实习的学生共计 161 人,三个月下来,工资在 4000~4500 元的有 70 人,工资在 3000~4000 元的有 65 人。该厂以做高级按摩椅为主要生

产经营任务，学生们每天在生产流水线上所做的工作简单、重复，没有多少技术含量。李小霞与同学们一样，每天都在做着这些枯燥的工作，那么，她凭借什么挣到的工资比别人都高呢？

腼腆的李小霞慢慢说出了她的“招数”：“第一，我不怕吃苦。我家住在洛阳市嵩县偏僻穷困的农村，父亲已经 50 多岁了，还整天在建筑工地上干活，冒酷暑、斗严寒，披星戴月，一个月干下来才挣 800~900 元钱。我现在长大了，就要努力工作，用自己的双手多挣点钱来减轻家长的负担。第二，我注意节俭。公司里有开水，我从不买矿泉水喝；我常常与老员工一起到职工食堂吃免费米饭，从不吃零食，从没买过化妆品。第三，我人缘好。我在线上工作时，从不挑活，任劳任怨，心中想的是如何把手中的工作干得快、干得好，想的是如何做才能与其他员工配合默契。我从没有与其他员工吵过架，所以科长、领班都很喜欢我。第四，我经常主动要求加班。因为我勤快，科长也乐意安排我加班。有一次，另一条生产线上的科长到我们线上选一名员工去帮忙，我们科长推荐我去，于是我就到那条线上干了两天，那位科长见到我们科长就说：‘你的这位实习员工真得好厉害！’听着科长们这样表扬我，我感到骄傲和自豪。”

对于吃苦耐劳、勤俭节约，笔者有自己的看法。记得上小学的时候，我就开始帮助家长割草喂牛、担土垫圈。随着科技的迅速发展，农业机械化全面普及，耕牛逐渐从耕作一线退了下来，取而代之的是吃青贮饲料的奶牛和肉牛，于是人们不再割草。随着现代化养殖技术的普及，猪圈都用水泥进行了硬化，而化肥的广泛应用也使人们逐渐淡忘了使用农家肥的习惯，担土垫圈等劳动永远成为了历史。

大学毕业后，我在城市里做了一名教师，住在高层的公寓楼里。儿子的劳动观念是抽象的，说不清什么是农活，能让他自己洗洗袜子，帮助家长拣拣青菜或者洗洗碗便算是难得的锻炼机会了。

现在的中学生普遍缺乏劳动锻炼，没有吃苦精神。我校坚持开展工学交替活动，最根本的出发点就是为学生提供一个到企业中进行锻炼的机会。工作是辛苦的，只有深入到工作中，才能体会到辛苦的滋味，而吃苦精神又恰恰是一个人进行创业时不可缺少的品质。

2005 年，学校第一次组织学生到企业进行生产劳动时，企业发给学生的工资由学生自己支配，学校没有对学生的工资进行统一管理。后来统计，个别学生每月的生活费超过 1000 元，他们不想喝开水，每天要买 8~10 瓶矿泉水；他们不想吃工厂食堂的饭，经常到街上吃小炒。有一次，我和学生一起打扫学生宿舍卫生，在 8 个宿舍里仅矿泉水瓶就检出 600 多个。

在工学交替活动中，涌现出了一大批李小霞式的好学生，他们能吃苦、会工作，在生产锻炼中成熟了、长大了。

百家争鸣：

1. 有同学说“钱是挣出来的，不是省出来的”，你怎么看这句话？
2. 你认为当前年轻人是否能吃苦、懂节约？分析其原因。

模块七

沟通能力

48. “鱼”与“熊掌”如何取舍

采访对象：小鑫 财务会计与文秘专业 在某银行清算中心做票据审核

采访手记：小鑫是传统意义上的好孩子，初中毕业时由于填报志愿的失误，以本来能进重点高中的分数进入职高，受到了校领导的重视。这个“衔着金钥匙”入学的学生，终于不负众望，在三年之后顺利地实习——在他还没有做好就业准备时，轻松地被用人单位挑走；顺利地升学——以绝对优势考取了京城某著名财经院校。正当他踌躇满志、准备放手一搏之时，却碰到了无法解决的难题。

奥运之年带给小鑫连连好运。2008 年 2 月中旬，他将重返课堂成为一名大学生，这不仅承载着小鑫心中的愿望，更承载着父母和亲友的期望。在报到后拿到课程表的一刻，他感到了一丝不安。本学期第一门课是大学英语，每天下午 5:00—晚上 9:00。而他上班的时间分成两段：第一周上早班，早晨 9:00—下午 1:00；第二周上晚班，下午 5:00—晚上 10:00。如果协调不好的话就意味着第二周将无法上课。翻看厚厚的《学生手册》，小鑫清楚地看到学校严格的规定“一学期旷课两次记处分，旷课三次取消考试资格……勒令退学”。据学长介绍，这所学校制度严谨，不可能有回旋的余地。

小鑫慌了神儿，于是向单位领导求助，看看能否网开一面，把上班的班次调整成适合自己的情况。在跟领导说明情况后，领导非常鲜明地表态：“调整是不可能的，你现在正处于实习期，如果你实在不能按照单位的规章制度做事，可以另谋高就。”

看到领导这边没戏了，小鑫又给大学班主任打电话，希望在今后上课的过程中请假时，老师可以网开一面。班主任说：“哪里有你这样的学生，课还没上呢，这假就请上了，反正校规校纪上写得很清楚，你自己看着办吧。”

开学的时间一天一天临近，“鱼”与“熊掌”想兼得的小鑫忧心忡忡。

小鑫的情况在当前中职生中较为普遍，在处理这类问题时，实习期间的学生往往患得患失、分身乏术，有的咬牙坚持，有的到最后不得不忍痛割爱，在两者中做出选择。看上去这件事比较复杂，但还是有办法解决的，我们不妨做一些尝试。

尝试面对困难，迎接挑战。任何事业的成功都不是轻易取得的，一个人要想出类拔萃，就必须面对各种各样的艰难险阻并勇于面对、不畏挑战。面对类似的情况，不妨鼓起勇气去请教师长、同学或同事；当你因为潜在的风险而困惑不安时，不妨多问问自己，你怕失去什么？最坏的打算是什么？你能否接受？

善于运用同理心，博得理解。什么是同理心？同理心是心理学概念，是在人际交往过程中，能够体会他人的情绪和想法、理解他人的立场和感受并站在他人的角度思考和处理问



题，也就是人们在日常生活中经常提到的站在对方角度设身处地、将心比心。同理心在处理各种人际关系中扮演着极为重要的角色。在你试图改变别人的看法和态度时，先尝试着改变自己。在这里我们给出的建议是：鼓励小鑫尝试流露真情，取得别人的信任和支持。真情流露应该是自发的、真诚的、不设防的，让感情毫无保留地经由语言、表情、体态呈现在他人面前。如果你以足够的真情去打动别人，上司会信任你，老师会理解你，同事会把你当做搭档。向你的上司和老师表明你的难处，反而可能会博得对方的理解和同情。

尊重自己的选择，不怕犯错。在类似的问题上，起初往往难以做出选择，而一旦决定了，就要有承担结果的责任与勇气。不要患得患失，也不要怕犯错误。记得美国一位大企业家说过：“年轻人需要多犯错误，因为错误是事业发展的最好燃料，错误可以让你懂得如何扭转逆境。我们只要学会如何不再犯同样的错就可以了。坚持这样的原则，你会比那些保守的人更容易取得成功。”因此，不要畏惧错误，只要我们尽力了，就应该为自己的勇气而自豪。

百家争鸣：

1. 小鑫处理上述问题时是否恰当？说一说你的看法。
2. 在实习就业过程中，我们难免会遇到类似的问题，说一说你的做法。

49. 开会时你应该发言吗

采访对象：吴悦 商务英语专业 在某公司做文秘

采访手记：乖巧的吴悦出生于一个朴实的京郊农村家庭，父母从小对她的教育就是“吃亏让人”。她选择了非常适合自己的专业，顺利地到实力雄厚的某集团公司做文秘。一般人都认为秘书只要听从领导安排，服务热情周到、耐心细致就好，但是她说做到这些还远远不够。工作两年了，自己已经非常努力了，但是总感觉领导对自己的工作评价不温不火，不指责，也不批评。先进、评奖与自己无缘，只落得个踏实肯干的名声。其实这与她心目中的期望还有不小的差距，因此她感到很苦恼。依据我对她的了解，我认为她的工作能力、职业操守都没有问题，一定在其他什么地方出了毛病。在与她的聊天中我了解到一些细节。

在每个月的工作例会中，处长都要为处室的数十位员工开会，在会议过程中每个人都发表对近期工作的看法和建议。想到自己工作时间最短、年龄最小，不可能有比别人更好的建议和想法，另外刚离开学校不久也不太习惯直来直去，在开会时要么不说，要么就是表个态“同意某人的观点”。有时心里有想法，但是又不知道怎样表达出来，因为自己一说话就紧张、脸红、手心冒汗……有时表达出来了，又怕自己言不由衷、词不达意。

笔者回忆起在校期间职业指导课上她的表现。她的眼睛总是东张西望，给人不专心的感觉；发言时总是同意别人的看法或是与人妥协；常用“可能、也许、大概”等词，给人没有自信的感觉；发言后看到没有人发表意见就轻易放弃自己的观点；不同意别人的看法也不发言，甚至当别人的看法很荒谬时，因怕得罪人也不会去纠正。

吴悦的情况在初涉职场的年轻人中具有一定的代表性——所谓“好孩子”的通病，病因

在于不善于与人沟通。

中国人有句俗话是“沉默是金”，强调多听少讲。但我们同时认为在表达的时候，要积极大方。21 世纪属于那些敢于自我推销和拥有积极主动意识的人，要主动发表自己的看法和意见，让人们看到你的才华和贡献。

传统意义上的好孩子都具有一个特征：很勤奋、基础知识扎实，但是都比较含蓄、害羞、不习惯自我推销。很多学生在工作中得不到重视，很重要的一部分原因是沟通和领导能力上有欠缺。无论在工作还是生活中，主动、大方地表达自己的观点，说服他人，勇于向别人展示自己是非常重要的。

在这里分享笔者自己的事例，与同学们共勉。

我并不是一个善于沟通的人，在这个问题上也经历过痛苦的过程，看着同事们侃侃而谈，曾经羡慕不已。我鼓起勇气向一位非常善于沟通的朋友请教。他说：“我的秘诀其实很简单，我并不总是抢先发言，当我不懂的时候，我的嘴闭得紧紧的；但是，当我有好的意见的时候，我绝不会错过表达的机会”。

我问道：“如果别人都抢着发言，你怎么办？”

他说：“我先用肢体语言告诉别人，下一个轮到我了，我也会举手，或者用目光示意主持人让我发言。但是如果其他人确实霸占了时间，我就趁发言人调整呼吸的时候，迅速接上话头。”

我又问他：“当你懂得并不多，而别人问你的时候呢？”

他说：“我会先看看有没有比我懂得更多的人帮我回答。如果有，我会巧妙地把回答的机会‘让’给他；如果没有，我会说‘我不知道，但是我会去查’，会后，我会把问题搞清楚。”

最后朋友告诉我沟通的要点，我把它们概括成如下几点。

拒绝沉默：沉默只代表你没有意见，甚至代表你没有主见或是想法。在别人眼里你会成为一个可有可无的人。

自信表述：表述的意见要完整。表述时不要让人随意打断你，也不要默许他人不理睬你的意见。如果被别人打断，可以说“请听我说完”，如果听众不理睬你，可以重复或加重语气。

坚持真理：不要随意接受别人的看法，尤其是当他们的话明显无理时，你可以采取开放性的态度，说明保留自己的意见，但不必让别人服从你的观点；别人的话确有道理时，也要善于听取别人的意见。

目光接触：与到会其他成员保持目光交流，不要一味自说自话。眼睛是最富有表现力的器官，从听众的眼睛里你能读懂许多信息，勇敢地正视对方也表明自己最具有自信、勇气和开放性，躲闪则意味着胆怯、隐瞒。

语言简练：少用拖泥带水的词，如“也许、大概、会不会、听说、如果”等，给人以啰嗦的印象；多用些有魄力的词，如“我、我认为、我要求”等，做到话语清晰，立场明确。

百家争鸣:

1. 你是否是一个善于表达的人? 你如何看待自身的这一特点?
2. 联系身边的事例说明怎么做才算善于表达。
3. 除了文中提到的办法, 你还有什么好办法来帮助吴悦?

50. 她们为何不适应新环境

采访对象: 小张 商务英语专业 在某四星级酒店实习

采访手记: 小张是我校与河南省某校联合班的学生, 在河南上第一年, 之后的两年到北京来学习, 当初课堂上怯生生的小张, 现在举手投足间多了一分自信, 尽管来京的时间已近两年, 但是真正走上实习岗位她能适应吗?

2008 年 7 月 8 日上午, 笔者突然收到在某四星级酒店实习的学生发来的短信, 信中说, “我们在这里干的活太累, 有些受不了, 在放假之前能不能给我们再分配, 如果不能再分配我们可不可以选择回家……一个月后一个人要负责半层楼, 有十几个房间, 擦桌子、吸地、擦鞋、刷马桶, 我们在这里培训了一个星期, 现在实习好累啊……老师你来看看我们吧!!!”

短信结尾是三个大惊叹号, 像滴血的匕首刺痛了外联处几位老师的心。在这个酒店实习的四个女孩是我校 08 届商务英语专业联办班的学生, 她们老家在河南, 父母都不在身边, 我们觉得肩上的责任重大。

为这些河南籍孩子推荐工作经历了很多曲折, 与京籍毕业生相比, 学校为他们考虑得更多: 首先是安全问题, 单位要能解决食宿; 其次, 实习补贴要尽量高, 毕竟多数孩子家境不是很好; 再次, 还要帮助他们搭设一个平台, 使他们能在一个较高的起点谋求发展。在多方奔波未果后, 我们把目标锁定在酒店行业: 随着 2008 年奥运会的临近, 在北京这个国际化大都市, 旅游、酒店行业因其特有的无烟工业优势, 属于非常有潜质且可以作为终生事业的行业, 工作环境好、起点高, 收入也不错。

确定大方向后, 在酒店的遴选上老师也费了一番脑筋: 企业经营要规范, 要遵守劳动方面的法律法规, 保证个人权益免受侵犯; 管理要人性化, 实习生毕竟都是刚成年的孩子, 在规章制度之外还要讲“温情”; 食宿条件要尽量好……最终, 我们确定了符合条件的几家酒店。

对学生千叮咛、万嘱咐, 多次进行各方面培训后, 学校派车把他们送到实习单位。可是刚过一星期就收到学生这样的信息, 看到信息, 老师们的第一反应就是“一定要把这些学生从水深火热中救出来”。外联处的几位老师经过商量, 最后决定当天下午等这些学生下班后, 老师去单位看望他们。

郭老师代表学校去了单位, 了解到的实际情况令我们啼笑皆非: 在我们看来的几个“小问题”却成了学生们“不可逾越的障碍”。概括起来有如下几个问题。

问题一: 吃饭的问题。学生初到酒店, 酒店发给每人一张 190 元的就餐卡。据学生反映, 吃饭时一个好一点的菜要 6 元, 这 190 元必须要算计着花, 就是这样, 也可能不够一个月的花销。

问题二：洗衣服的问题。酒店的阿姨说如果要在洗衣房洗，一桶衣服要 3 块钱。学生每天的工装要洗，床单、被褥等也要定期洗，算下来也要花不少钱。

问题三：工作量大。学生说，一个月后 4 分钟要做一个床，一天要做半层楼，现在抖床单抖得肩膀都酸了，那么多活怎么受得了！

问题四：待遇低。与同班分到其他酒店实习的同学比，有的比她们的工作环境好，有的住得比她们舒服（她们住地下三层），有的工作比她们清闲。

在与酒店人事主管交流的过程中，主管对上述问题一一做了解答。

第一个问题，因为酒店是每月中旬发工资，这些学生是在月初来单位的，因此餐费没有给整个自然月的，一个月标准餐费是 450 元，平均一天是 15 元的标准，如果一个月用不完，可以刷卡购买副食、酸奶、饮料等，但是不能退现金。

第二个问题，凡是酒店配备的工装、被褥、枕套等用品，都有专门的洗衣工清洗，熨烫好后，贴上工装号再发给员工，而其他随身的衣服，如果自己不愿意洗，可以集中起来到洗衣房洗，一桶价格是 3 块钱，如果不够一桶，大家可以把脏衣服集中起来一起洗，实行 AA 制。

第三个问题，员工的工作时间是确定的，早晨 8:00 到下午 3:30，中午有半个小时的休息时间。这样算下来，每天工作 7 个小时。按照熟练工的平均速度，做一个床大约需要 5~6 分钟，每天是 12 个床。正所谓万事开头难，一旦熟练了，这个工作量应该没问题。

第四个问题，老师们认为：单位再好，住得再高级，也不是自己的家，暂时的困难要努力克服，如果比工作环境，还有很多不如她们的；至于那些看起来“清闲”的工作，我们觉得不同的岗位有不同的职责，看酒店财务部工作的同学轻松，却没有想到过他们的责任重大。据财务人员说，如果发现假钞他们要自己垫付，出现其他财务问题也要自己承担。

最后，酒店人事主管对这几名实习生所说的一番话给我们留下了很深的印象：“你们是我在这个岗位上招收的第一批实习生，以往我们用的外地实习生，都是其他领导招进来的，所以，你们应该信赖我。另外，抛开主管的身份，我和你们的母亲年龄也差不多，我的女儿也在读饭店管理专业，和你们年龄差不多。你们刚来单位，人生地不熟，有任何问题都可以来找我沟通。”

上述问题的出现，分析其原因主要是沟通不及时。所以，初涉职场的实习生要学会及时与人沟通。

百家争鸣：

1. 请举例说明如何认识沟通的重要性。
2. 想一想，初涉职场的我们，为何不敢大胆沟通？
3. 刚到实习单位，如何与领导进行有效沟通？

51. 难道真的“沉默是金”

采访对象：小涛 06 届计算机网络及应用专业

采访手记：小涛具有农村孩子忠厚、善良的典型特征，毕业后在一家 IT 企业做硬件维护工作。他技术扎实、肯吃苦，很快得到了领导的喜欢和同事的认可。传统的家庭教育告诉

他“言多必失”、“沉默是金”，再加上性格内向，同事们给他起了个绰号“贵人”（源自“贵人语迟”）。小涛踏实肯干，按说应该得到重用，但在实习期结束后，他坚持要离开那家公司，认为自己人格受到了“侮辱”。

小涛离开公司其实很委屈，他是在与上司产生误会后因疏于沟通而“被迫”离开的。

据小涛所在公司的人力资源部主任介绍，去年9月中旬，中专刚毕业的小涛凭借自己非凡的实力，与众多高职、本科生同台竞技，最终成功得到了该公司维修工程师一职，负责公司重要客户的硬件维护和网络维护。但他怕与领导交谈，见了领导总是躲躲闪闪，像做了坏事似的。

今年5月的一天，小涛深夜还在办公室用电脑。经理恰好来办公室取东西，发现他还在网上聊天，便提醒他早点休息，小涛嘴上说“马上就休息”，却在网上挂了很久。经理后来知道了他很晚才走的事，很不高兴。

经理认为小涛是个爱占公家便宜的人，就在办公室里开玩笑说“农村人就是爱占小便宜”。后来小涛知道了这件事，感到很委屈。原来那次通宵上网是因为一名客户在网上和他谈得很投机，他就坚持陪了一夜，而后来这位客户给公司带来了许多业务。

我曾经劝过他，与上司有效沟通也是一种工作能力，他应该当晚就说明上网的原因，还鼓励他主动找经理谈一次，并表示愿意帮助他化解这次误会。但是自尊心很强的小涛拒绝了我的好意，坚持离开了公司。

生活中有许多像小涛一样的年轻人，借此事例我们来探讨如下问题。

如何看待与领导的交流与沟通

作为一名普通员工见到领导多说一说工作上的事情，告诉领导你在想些什么，做些什么，一是表明你对工作很用心，二来可以听一听他给你的建议和意见。而文中的小涛给领导的感觉是：要么他对自己的工作缺乏自信，要么犯了什么错不愿意让领导知道，要么这个下属不喜欢自己……总而言之，肯定是负面的评价。有一句话是“要想别人怎么对你，首先应该怎么对待别人”，常言道“高处不胜寒”，作为领导也希望下属能爱戴自己、亲近自己，这是感情的需要，也是人性的特点。试想换作是你，你喜欢什么样的下属呢？

员工与领导究竟应该是怎样的一种关系

一项工作的顺利完成肯定离不开领导的支持。如果不能获取领导的支持，工作中出现困难和问题的时候是很难解决的。同时，工作本身也需要获得领导的肯定。另一方面，领导的所有工作业绩其实是由下属来完成的，没有下属的支持，也不可能获得更上一级领导的欣赏与肯定。由此可见，员工与领导的关系应该是：“风借我势，我借风威”。

小涛的问题首先是对于交际的错误理解。其实对待领导也好、同事也好，所有的人际关系都是在做一件事情：营销自己。例如小涛认为自己“工作成绩不错”，可以把它理解为一件商品，那么他的上司就是他的客户。小涛没有升职，可以理解为客户没有购买他的产品，问题出在哪儿？一是商品只是自己认为自己好而已，二是缺乏营销意识或者营销的方法不对，至少没有让客户接受。如果有了这种自我营销的意识，小涛就不会将主动与上司交流看

成是“拍马屁”了。

主动沟通的重要性

勤于向上级汇报工作，表现了你对上司的尊重。心胸宽广的上司对于下属很少向其汇报工作也许不太计较，会好心认为“也许工作忙，没有时间”，“也许职责范围内的，没有必要汇报”。但心胸狭窄的上司，如果发现这种情况，会做出各种猜测，“是不是这些下属看不起我”、“是不是这些下属想架空我”等，这时上司很可能会利用手中的权力来捍卫自己的尊严，从而做出对下属不利的举动来。

主动与领导沟通汇报工作也是让上司了解你的手段。事实上，每个员工都有责任收集公司的有关信息，包括你正在做什么，准备做什么，积极地向上级汇报工作。聪明的下属应当懂得，在完成工作时，应立即向上级汇报；工作到一定程度时，也应该向上级汇报；预料到工作不能按期完成时，也应当及时向上级汇报。

提供完整的信息向上级汇报，这是维护上司与员工之间关系的重要纽带。要建立这样的关系，必须保持信息畅通，否则很可能得不到上级的任何支持。

百家争鸣：

1. 如果你是文中的小涛，说一说你在上述问题上的处理方法。
2. 你认为主动与领导沟通是否有必要？

52. 如何把梳子卖给和尚

采访对象：小绍 国际商务专业 05 届毕业生

采访手记：小绍毕业后第一份工作是广告公司的业务员。让人难以置信的是，在这个流动性非常大的行业里他一直坚持到了现在。抱着这种好奇的心理，我们去探寻在他成长过程中可以与大家共同借鉴的东西。在传统概念里，销售人员的看家本领就是要会“忽悠”，很多企业在进行销售技巧培训时的主题就是“如何把梳子卖给和尚”，很多销售人员以能拥有将梳子卖给和尚的技巧而沾沾自喜。小绍说：“我的切身经历告诉我，这样做不仅害了销售人员，最终会害了企业自身。”

2004 年我开始从事销售工作，当时父亲担心地问我：“你不会抽烟、不会喝酒，又不会打牌，从事销售工作能行吗？”父亲的担心不无道理，当前人们对销售人员的看法就像阿 Q 老人家“凡尼姑必与和尚私通”的观念一样，认为凡搞销售的人必须会抽烟、喝酒、打牌拉关系，否则趁早别干。当时我确实对自己能否干好这一行没有一点信心，因为我的同事们基本上都是“一根烟聊半天，三句话成兄弟”的“神侃人”，而我却没有这种能耐。为了不暴露这一“弱点”，在销售过程中我从不在经销商处吃饭聊天，整天在市场上走访（很大程度上是躲避沟通），搜集市场信息，认认真真地做好该做的事情。

年终结算时，我的销售额与回款率居然遥遥领先于诸位同事，名列第一，爆了一个大冷门。年终庆功会上同事叫我介绍经验，我说我的经验就是不抽烟不喝酒不打牌，听得我那帮



同事直瞪眼，心想这小子不够意思，有绝招不共享。其实那时候我也不明白是为什么，只是觉得自己运气好，心里暗自庆幸。

后来发生的事促使我开始反思：销售的技巧何在？在一次单位招聘销售人员时，遇到一个形象、语言表达能力都较差的人，我们当时毫不犹豫就将其排除在候选人名单之外。但是这位兄弟穷追不舍，坚持要做销售员，晚上站在我房门前不走，甚至写血书表决心，当时领导心一软，就录用了他。后来培训时，他虽然很刻苦，但成绩始终不理想，我对他一直不看好，只是觉得这兄弟勇气可嘉，用用也无妨。

但分到各市场后，情况却大大出人意料。我们原来一直看好的几个能说会道的销售员一开始回款率、经销商的反映和任务执行情况都不错，但时间一长客户关系反而出现恶化；相反，那个表达能力较差的销售员一开始业绩平平，但时间久了，却与客户结下了深厚的感情，在客户的全力配合下，市场综合质态与销售业绩均名列前茅。

自己的切身经历和周围同事的类似情况促使我思考：在销售工作中，我们真正需要的是什​​么？头脑灵光、能说会道的销售人员在销售过程中往往容易忽视客户的利益，在具体交涉时由于表达能力强，天花乱坠般的华丽词藻源源不断，哄得客户头脑一热，不得不认可其说法，一时冲动便达成了交易，反而会为今后的合作埋下隐患。而沟通能力差一点的销售人员有一个特征，就是做得多说得少，不会与客户形成过分的亲密关系，因不喜欢应酬，也很少在客户处吃饭、喝酒，工作做得多一些，也为客户真正解决了不少实际问题，虽然看起来没有那种头脑灵活的销售人员与客户的关系融洽，但客户心里是非常尊重这种销售人员的。因为对于客户来说，关键是你能否使他赚钱，而不是能说多少漂亮话。

我们就上述事例做一个总结：小绍的成功得益于他不善言谈。但是不善言谈的他非常注重体会客户的需求，这使我想到人际交往中，一个非常重要但往往不容易做到的原则——先达到别人的需求再达到自己的需求。这一点不容易做到的原因是人们有怕吃亏的心理。

一个非常出色的销售人员做了一单大生意，在他人的诧异和惊叹中，他道出了秘诀：“在短短的十分钟里，我一直谈论他传奇的个人奋斗经历，销售商品的事儿只字未提。”

我们把销售人员分成两类。

第一类：在客户面前摆上好几本小册子，然后向他们说明到期时间和应收金额，并且口若悬河地以一种非常熟练的语调反复地讲述在买到商品后客户所能得到的好处。

第二类：从对方感兴趣的话题谈起，稍微谈谈自己在这方面的无知和失败的经历，认真听对方的讲述，在感到钦佩和惊叹的地方由衷地赞赏，在合适的时候说出销售的商品。

哪种类型更容易成功是显而易见的。人际交往的其他方面同样如此，倾听他人诉说比自顾自的倾诉更重要。其中原因很简单：在今天，大多数人只知道一味地张扬自我，而真心诚意倾听对方叙述的人已经很少见了。在旁人看来，他们之间的谈话是单方面的，但实际上，这二人进行的是更高层次的心灵交流和沟通。

因此，在社会交往中善于倾听别人的发言，既反映出一个人的礼仪与修养，也是一种高超的交际艺术的体现。一个聚精会神的听众往往比一个慷慨激昂的演说家更受欢迎，他使得说话者感觉自己很重要，同时也非常有助于问题的解决。

如何做到倾听对方呢？

(1) 要专心。倾听时要精神集中，神情专注，多与对方进行目光交流，并用“是”、“啊”给对方以回应，不要随意打断对方，若非插话不可，要先向对方道歉，并征得对方

同意。

(2) 要虚心。交谈中要尊重对方的观点,即使不同意对方的看法,也不要轻易打断,要等对方说完后再阐述自己的看法,态度要谦虚,切忌目空一切、目中无人。

(3) 要耐心。学会控制自己的情绪,当与对方观点相左和对方叙述过于冗长时,耐心听别人讲完。特别是对方提出异议时,更应该听对方讲完,给对方提供宣泄的机会,从而有助于问题的解决。

百家争鸣:

1. 交流过程中学会倾听有何重要作用?
2. 如何做到倾听对方谈话?
3. 文中的故事对你有何启示?

53. 与上司交往是不是“拍马屁”

采访对象:小英

采访手记:一些有“正义感”的人认为,工作不必太在意领导满意不满意,只要自己问心无愧就好了;不要动不动就往领导办公室跑,主动向领导汇报是在“拍马屁”;自己所做的成绩上司能发现,不应该由自己来说。事情真的是这样吗?

小英参加工作有几年了,从小学美术的她中专毕业后经过一年的专业进修,现就职于一家动漫游戏公司。公司氛围非常宽松,效益也不错,同事都很年轻,年龄和小英差不多。小英性格文静、不爱张扬,却是公司里的热心人,同事们不论谁有事儿,都喜欢找她帮忙。虽然跟大家关系都很好,但是小英见了领导就不知道说什么了,浑身别扭,要么转头就走,要么勉强打个招呼,一低头就过去了。小英虽然职位一直没有获得提升,但她乐于钻研自己的专业,心里倒也比较平衡。

后来公司来了新人潇潇,仅一年的时间就做了自己的主管,小英开始有些坐不住了……。好几次看到潇潇在饭厅、楼道里遇到领导都说说笑笑,想到在业务上,潇潇还不时向自己请教,小英感到很失落。

小英分析,自己之所以没有提升,是因为自己不愿意像潇潇那样迎合上司、讨好上司,拍领导马屁。小英认为潇潇没有什么真才实学,就是爱在领导面前“晃悠”,总跑领导办公室“打小报告”,这些行为“正经人”是不屑一顾的。

小英的看法对吗?

如何看待“拍马屁”

有些人害怕与领导沟通是怕担上“溜须拍马”的“恶名”,其实沟通不同于“巧言令色”、“溜须拍马”。“拍马屁”从广义上讲是为了个人私利,向自己有所求的人讲奉承的话,并伴有奉迎的行为;从狭义上讲是特指向上司说奉承讨好的话,不真诚是其核心特征。一个人之所以要拍马屁,其实从根本上说,就是源于不自信。

从心理学上讲,“拍马屁”也是没有什么价值的。因为拍马屁是下属对上司的奉承,换句话说讲就是弱势者对强势者讲些不真诚的奉承话。而真正的强势者在心理上是不会因一两句拍马屁的话而舒服到哪里去的,有时甚至恰恰相反。对一位正值事业高峰、心理处于绝对强势的领导,赤裸裸地拍马屁只会起到反作用,而且越是级差大,下属对上司拍马屁的效果就会越差,因为此时上司的心理强势特征尤为明显。

欠缺沟通可能出现的问题

不少职场新人不重视沟通,特别是怕与上司沟通。沟通是实现目标、满足需要、实现抱负的重要途径之一。其实在竞争激烈的职场,如何与上司进行有效沟通已成为企业员工素质培训的内容之一。

高效率沟通是作为管理者必备的技能之一。沟通是合作的开始,领导建立一个优秀的团队一定是一个沟通良好的、协调一致的团队,没有沟通就没有效率。由于管理者要考虑很多很杂的事情,许多时间自己不能完全掌控,因此常常忽略与下属的沟通。而且领导在下达命令让员工去执行后,自己并没有亲自参与到具体工作中去,因此没有切实考虑到员工所遇到的困难,总认为不会有什么差错。所以,员工尤其应该注重与主管领导的沟通,这样可以弥补领导因为工作繁忙和没有具体参与执行工作而形成的信息不畅。

无论将来从事什么职业,是会计、工程师、销售人员,还是银行柜员,员工多半要在沟通上花掉大部分的时间。沟通做得比较好的员工一般会被委以重任、不断升职,最终获得事业上的成功,而那些沟通得不够好的员工就得不到这些。因此,对个人来说,当务之急是要确保自己掌握有效沟通的方式与方法,以谋求事业更好的发展。

百家争鸣:

1. 如何看待职场中“拍马屁”和“真诚赞美”之间的区别?
2. 在与上司交流、沟通过程中应该注意哪些问题?

54. 如何向老板提建议

采访对象:小珊 饭店服务与管理专业 01 届毕业生

采访手记:刚毕业几年的小珊现在上海一家五星级酒店任宴会经理,作为一个女孩子已实属不易。她说自己之所以能走到今天,不是因为聪明,而是因为踏实肯干能吃苦耐劳,这些品质使得她在国际性酒店更具有升职优势,当然也包括良好的人际沟通。其中几年前她向领导提出的一次关键性的“建议”对她的事业发展起到了推波助澜的作用。

小珊起初是客房部员工,一天上班时接到了入住酒店的一位客人的电话。客人认为这么冷的天气,酒店居然不供应暖气,对此表示不满。酒店已经陆陆续续接到好几起客人投诉了,通常的处理方法是让客房服务员提供电暖炉或棉被来解决。小珊私下里也了解到其他几位主管也接到过类似的投诉电话。

有些酒店为了省钱不开暖气,把客人给冻坏了,造成客人对酒店不满,这会形成一种

“恶性循环”。最终的结果对酒店有害无益。

试想在一个寒冷的冬天，作为一个家里的主人，他肯定会想尽办法让生活在这个家里的亲人、来访的客人感觉到更暖和一点，开暖气、买电炉子……而酒店就是一个家，董事长就是这一家之主，只不过在这个大家庭中要考虑的问题要多很多。如果所有的员工都有一种把店当家的主人翁精神的话，我想这样的一家酒店会是非常温暖，非常出色的。于是小珊向老板提出建议：像对待家人一样关心、关爱在这栋大楼内工作、居住的人们。

是否应该向老板提建议

有时人身处高位，更需要身边有人提不同、甚至相反的意见。任何一位老板都希望自己的员工有责任感，能够以主人翁的角色来对待工作，而向老板提建议就是主人翁精神的具体表现。

老板有时间听我们说话吗？

与小珊一样，我们很多人都有这样的顾虑，怕老板没有时间听你讲话，甚至在有限的时间内连最重要的问题都没有说清楚。对于有这种情况的同学，我们建议你当新闻主播当做自己的学习榜样。仔细想想他们是如何在几分钟之内把各类新闻一一报完的，以下还有一些技巧可供参考。

(1) 在与老板交流之前先确定时间长短。如“我不会耽误您过长的时间，大概只有 5 分钟左右……”。

(2) 准备充分。任何人都不可能在毫无准备的情况下开始发言，所以当你准备向老板提建议的时候，不仅要做好时间上的安排，而且要准备一份书面材料，拟定重点发言提纲，这样谈话的时候可以简明扼要。

(3) 想好谈话的先后顺序。正如新闻主播最先播报的是新闻标题，吸引观众的注意力，之后才是具体内容。

(4) 让老板说话。如果只是你一个人在口若悬河地说，老板压根不会听进去，沟通的效果一定不会好。所以在适当的时候你要注意老板的反应，比如问老板“您觉得我说得对吗”，或说“我非常想知道您对此事情的看法”。

如何给老板提建议

(1) 不要操心过多，忽略了自己真正的工作任务。提建议一定要结合工作本身，不要太过空泛或全面。“不在其位不谋其政”其实也是一种生存智慧，因为自己操的心太多可能会在不知不觉中伤害了其他人。

(2) 提建议不要“只有问题没有答案”。其实作为老板他不可能对问题一点都不清楚，并不需要别人来告诉他这里错了，而是希望员工告诉他如何做才是正确的。很多人提建议只注重问题本身，却忽略了答案的重要性，这样的建议不如不提。

(3) 提建议不被接受时不要怨天尤人。除了建议本身的问题，影响力也很重要，不能把所有的事情看成是理所当然。能调动起别人为你做事，说明你很有影响力；调动不起来，不能埋怨别人不配合，只能说自己的影响力还不够。

百家争鸣:

1. 在工作中, 我们是否应该向领导提出建议?
2. 在向领导提出建议的时候, 应该注意哪些问题?
3. 在建议未被领导采纳时, 我们应该如何看待?

55. 左右为难, 我该怎么办

采访对象: 小陶 旅游酒店专业

采访手记: 经理让小陶协助他做一个项目, 这对小陶来说是一个很好的提升机会, 但问题在于经理没有和小陶的主管说清楚这件事, 而且他似乎也没有意识到应该去和小陶的主管打招呼。如此, 小陶的主管可能会认为小陶为做这件事而耽误了正常的工作, 小陶应该怎么办呢?

小陶在某四星级涉外酒店做财务方面的夜审, 同事们年龄都在四五十岁左右。7 月份刚开始实习不久, 部门计算机要更换软件系统, 软件系统都是英文字幕, 本来计算机就不怎么好的同事们弄得手忙脚乱也没有整明白究竟该如何使用。小陶利用自己在学校里学的计算机和外语方面的知识, 先自己把系统如何使用搞明白, 又义务为部门的同事们做了培训, 一个小小的实习生俨然成了部门的“红人”。经理也非常欣赏他。

在一次财务审计中, 计财部突然发现了一个漏洞: 饭店停车场应收的停车管理费根本没有入账, 按照每年 40 万元的保守估计, 近 5 年的停车管理费着实不是一个小数目。经理非常重视这件事, 立即成立了“临时工作小组”专门负责处理这件事。这是一个学习的好机会, 小陶也非常想参加。一天中午在就餐时经理碰到小陶, 恰好谈起这件事, 经理希望小陶能加入到这个小组, 负责核查一些数据。

求之不得的小陶满口答应下来, 但事后琢磨觉得不对劲, 经理没有找自己的主管说, 自己怎么能抽开身呢? 如果自己跟主管说, 似乎也不太合适。如果让经理通知主管, 似乎又变相说经理考虑问题不周全。怎么办呢?

明智的经理会事先与下属的主管打招呼, 说明让下属参加这个项目的原由。这种告知是对主管充分的尊重, 相信主管会非常痛快地答应经理的建议。

但问题的前提是: 经理可能没有时间或由于其他什么原因没有告诉主管。这样下属的处境就比较尴尬了。对于这种打破常规的、跨级下命令, 应该如何处理呢?

最好的办法是让上司之间当面对话, 不要让作为员工的你传达命令。你能够做的就两件事。首先你可以跟经理说: “如果您直接跟我的主管说明让我来的理由, 他可能会让我放下手头的工作, 这样我们的时间就能得到更充裕的保证。”接下来你可以更加充分地协调两位上司之间的关系, 可主动采取一些措施让他们方便联系。你可以跟经理说“这是我们主管的电话, 如果需要我帮您拨通他的电话。”然后等待领导来解决这一问题。

百家争鸣:

1. 文中所提的问题, 对你今后的工作有何启示?
2. 除了文中所提的方法, 你还有什么其他技巧?

56. 如何跟同事说“不”

采访对象: 小韬 计算机网络技术专业

采访手记: 新人在工作场合也许有这样的体会, 谁都是你的上司, 他们会让你做这做那, 你就像只陀螺一样旋转, 你心里也很烦, 但是面对巨大的就业压力, 你感觉任何一个拒绝都可能让他人对你的评价减分。你应当学会拒绝他人的无理要求, 清楚地表达出自己的意见。你知道应该怎么做吗?

我擅长玩电脑, 所以部门的同事都要我去帮忙处理问题。“小韬, 你看我的电脑输入法不知道在哪里了, 快帮我找找。”“小韬, 这个表格怎么才能进行筛选呢?”“小伙子快看看我这电脑怎么不能上网了?”……我嘴里答应着, 跑这跑那帮忙处理各种各样的问题, 有些问题甚至非常小儿科。我心想, 这么简单的事都不会, 这些人也不知道怎么进的大机关。

有些时候我自己的工作已经焦头烂额了, 别人还是找我干这干那, 大家都喜欢有事跟我商量, 我也很乐意帮助和照顾别人, 哪怕是琐碎的小事也都会应承下来, 从不说“不”。

对于我来说, 这个字很难说出口, 但是有时候实在是应付不来, 我该怎么办?

不说“不”的原因

不说“不”的人一般被人认为心肠好、有人缘, 乐善好施, 乐于助人, 被视为东方人特有的美德。其实不会说“不”的背后也隐藏着一些私心杂念: 不希望被别人小瞧或担心人际关系会因此而受到影响, 于是硬着头皮把他人的托付答应下来。这方面欧美人表现得比较直率: 好就是好, 不好没关系, 有多大本事出多大力, 十分干脆利落。而东方人很介意别人对自己的意见、看法, 即使别人拜托让自己做不愿做的事, 也会因为顾虑别人的看法而不好意思拒绝。如果所托之事比较简单还好办, 可以立即付诸实行。可对没有把握或难度较大的事, 一旦办不成难免会有“轻诺”的嫌疑。

不会说“不”的危害

如果一味保持沉默, 到最后变成忍气吞声、忍辱负重, 烦恼的只能是自己, 在心里忿忿不平, 对工作感到厌倦。所以你要非常清楚自己的立场和需求, 以便能够从容自信地表达自己的意见。

拒绝的后果

要知道拒绝别人产生的不都是负面效果。首先, 人们喜欢直率的人。敢于拒绝别人的人懂得掌握分寸, 能潜移默化地影响周围的人, 因此更能获得他人的青睐。

其次, 这些人懂得坚持自己的看法, 拒绝不合理的要求。他们直抒己见的时候不会贬低

别人，委婉的拒绝其实是对自己和他人负责的表现，所以更能得到人们的信任。

如何开口拒绝

应该从以下几个方面进行考虑。

(1) 当你在说“不”之前，务必让对方了解自己拒绝的苦衷和歉意，态度要诚恳，语言要温和。

(2) 避免模棱两可的回答，比如“我再考虑考虑”等，使得有所求的一方以为你真的很替他想办法，这样一来，反而耽误了对方，所以切莫使用含糊的字眼。应该把不得不拒绝的理由以诚恳的态度加以说明，直到对方了解你是爱莫能助，这是最成功的拒绝。

百家争鸣：

1. 你是否是一个会拒绝别人的人？通过事例说一说你在处理类似问题上的办法。
2. 说一说生活中人们不说“不”的原因。
3. 不会说“不”可能产生的后果是什么？

57. 如何面对同事的批评

采访对象：小灿

采访手记：职场新人在工作中出现差错是难免的，面对他人的当面批评，你会做何反应？愤怒、难堪、辩解、委屈……

小灿学的是金融专业，在某保险公司做数据录入。尽管是新人，但他凭借自己出色的表现赢得了单位领导的认可，很快在小组中任负责人。小组有 10 个人，大家年龄相仿，彼此关系也还融洽，除了“炮筒”小张——喜欢跟人抬杠、动不动就发怒，举止粗鲁莽撞又争强好斗。在一次小组会上，小灿跟大家开玩笑说：“这段时间工作量大，任务紧张，大家手头麻利着点，否则要扣奖金了……”休息的时候，小张气愤地指责小灿，替大家鸣不平。“这些天大家像牛马一样得玩命，你还在那里说那种话……”

小灿连忙向他解释，自己只是跟大家开玩笑。可是小张脖子一扭，根本不容他解释，而且认为小灿是在讨好上司。于是小灿真的生气了，他要求小张停止乱扣帽子，并听他解释。但这一点都不管用，片刻之后，他俩就开始吵起来了。

你也可能像小灿一样会遇到类似的情形，面对同事、老板、客户的批评你会怎么办？

一般人可以接受自我批评，却一直很难接受被别人批评。面对刺心的批评，常会有闪避、生怒、反击，甚至发生冲突的行为。但是，不论是哪种批评，哪怕是恶意的，我们都要学会去面对。我们可按如下情况分析。

(1) 别人对你的批评是善意的、有参考价值的，你就应该承认并考虑接纳他的意见，而且要向其表示感谢。同时尽可能地按照他的意见进行改正，找到解决问题的方法，表明你改正错误的决心和勇气。

(2) 如果被批评的事情确实不是因为你的原因造成的，尽管你心里感到委屈，还是应该

耐心地听对方把话说完，否则会被认为不虚心接受他人意见，这样只会使双方的冲突更加强烈，而且从此你的形象会大打折扣。

(3) 如果你认为自己确实没有必要接受批评，可以利用感谢批评来作为结束它的方式。你只需要听对方把话说完，然后感谢他与你交流。如果你不争辩，一旦批评者说完他们要说的话，他们对你的批评也就停止了。

(4) 在生活中，被人误解或受点委屈是常有的事，我们此时不要急于表白自己，可以换个角度，把它看作是提高自己的阶梯，那么，将来取得更大的进步是有可能的。

汪国真有一句话说得好：“客观的批评能使人受益，不那么客观的批评也未必真能伤害到你。”

百家争鸣：

实习过程中我们可能因为没有遵守规章制度、因为他人不理解、或自己确实做错了事而遭到批评，回顾自己成长经历中的不同情形，说一说你是如何对待批评的。

58. 怎样说话才能得体

采访对象：小冲

采访手记：说话是基本功，每个人在交谈中如果说出适合对方口味的話，交谈自然能够很快深入下去；如果说出对方忌讳或厌恶的话，交谈自然会碰钉子，造成尴尬的局面。你知道与人说话应该注意什么吗？

我是一个女孩子，可是却完全没有女孩子的细心谨慎，在公司里说了很多蠢话，同事调侃我说，“我给你编个语录吧”。比如老板问：“在公司实习这一段时间还适应吧，有什么问题吗？”我回答：“别的地方都挺好的，就是实习费有点少，参加工作了朋友都让我请客，可请客的钱还得向家里借。”还有一次，老板问我：“还有同学想来公司吗？”当时想也没想就说：“老实说，倒是有一两个，但是人家现在想到月收入 2000 元的地方去，怎么肯到咱们这 1000 元的地方！”老板看看我，挥挥手：“那就算了，你出去吧。”……每次蠢话刚出口，我立即反应过来，恨不得时光倒流 30 s，好在蠢话出口之前，狠狠咬住自己的舌头。

小冲的问题在于不知道怎样说话更得体。我们探讨一下在工作中常见的两种场合与他人说话的原则。

在办公室里

俗话说“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑”，同样的目的，表达方式不同，得到的效果也大不一样。在办公室说话要注意哪些事项呢？

(1) 不要人云亦云，要学会发出自己的声音。老板赏识那些有主见的员工。如果你经常只是别人说什么你也跟着说什么，那么你很容易被忽视，地位也不会被提高。不管你在公司的职位如何，都应该发出自己的声音，敢于说出自己的想法。

(2) 有话好好说，切忌把与人交谈当成辩论比赛。在办公室里与人相处要友善，说话态

度和气，要让人觉得有亲切感，即使自己有了一定的级别，也不能用命令的口吻与别人说话。虽然有时候大家的意见不能够统一，但是有意见可以保留，对于那些原则性不是很强的问题，没有必要争个你死我活。的确，有些人的口才很好，但如果一味好辩逞强，会让同事们敬而远之，久而久之，就会不知不觉地成了不受欢迎的人。

(3) 不要在办公室里当众炫耀自己。也许自己的专业技术很过硬，也许老板非常赏识你，但这些都不足以成为你炫耀的资本。在职场生涯中应该小心谨慎，强中自有强中手，应该记住：谦虚使人进步，骄傲使人落后。

(4) 办公室是工作的地方，不是互诉心事的场所。我们身边总有这样一些人，他们喜欢向别人倾吐苦水。虽然这样的交谈能够很快拉近人与人之间的距离，但心理学家调查研究后发现，事实上只有 1% 的人能够严守秘密。所以，当你的生活出现危机，如失恋、婚变之类，最好不要在办公室里随便找人倾诉；当你的工作出现危机，如工作上不顺利，对老板、同事有意见有看法，更不应该在办公室里向人袒露胸襟。应该尽量避免在工作场所里议论，不妨找几个知心朋友下班以后找个地方好好聊。

与老板谈话

(1) 要主动些。作为下属要积极主动地和老板交谈，消除相互之间的隔阂，使上下级之间的关系更加融洽。这并不是“巴结”老板，因为工作中的讨论是必要的，不仅能够消除你对老板的恐惧感，还能使你的人际关系更和谐。

(2) 在态度上不卑不亢。要承认老板有强于你的地方，对老板应该礼貌、谦逊，同时还要保持独立的人格，采取不卑不亢的态度。在一些场合，不要害怕发表自己的不同观点，只要你从工作角度出发说出自己的看法和意见，老板往往能够予以考虑。

(3) 尽可能适应老板的语言习惯。每一个老板都有自己的爱好、性格、语言习惯，例如有的干脆利索，有的则沉默寡言。一般老板都有控制和统治欲，侵犯老板的权威和地位很可能会遭到反击。

(4) 选择适当的时机。老板需要考虑的问题很多，你要考虑问题的重要性，选择适当的时机去讲。若是因为一些琐事，就别在老板埋头处理事务的时候去打扰他。若不知道老板什么时候有时间，可以写张纸条或电话预约一下，听候他的安排。

(5) 做好充分的准备。在谈话时，要让老板充分了解你想要表达的要点，简练、明确地向老板汇报。若有些问题需要请示老板解决，就要准备两个以上的可行性方案，能够向老板分析各个方案的利弊，以便于老板做出决断。

本案例中的小冲如果在脱口而出之前进行一下思考，用心体会和观察、学习他人的优点，相信能够将此类事情处理得更好。

百家争鸣：

1. 你身边是否有小冲这样的人？你对他们说话的风格是否赞同？
2. 观察周围那些说话得体的人，总结他们说话的特点。
3. 怎样让自己的话语更动听？

59. 怎样向上司提出加薪要求

采访对象：小美 06 届商务英语专业

采访手记：起初小美作为应届毕业生，这家公司给她开出月薪 1200 元的薪资待遇，这在当时还可以，但是一晃两年过去了，一直没有加薪，吃穿用的都在涨，每月工资都不够花的。小美能不能主动申请加薪？通过什么办法可以获得加薪？与老板谈加薪应该注意什么问题？

一天，公司有一个大的项目搞定了，上司心情很好，于是我就鼓起勇气来到上司的办公室，说：“经理，今天见您的原因是想跟您谈谈我的工资情况，我觉得应该给我涨工资。”随后，我列出自己的工作业绩，“两年以来，我跟进的客户签单比同一个办公室所有其他市场业务员的都要多，去年我签约了 7 件，前年我签约了 4 件。我的实际市场业绩也超过了办公室其他人，但是办公室小王每月挣 1500 元，而我只有 1200 元。我觉得我的工资应与我的工作业绩相吻合。前几天我了解到南方人才的调查结果，公司招聘一个市场人员的平均工资标准是每月 1300 元。每招聘一个业务员，公司培养他成为合格的员工还得花费 800 元。我知道，你可能在想小王比我早两年来公司，但工作时间长并不是我们公司取得成功的原因，我们公司的目标就是用满意的客户服务赢得市场，在帮助公司实现这一目标的过程中，我比其他业务员做出的贡献都大。所以我希望从下个月起，把我的工资由每月 1200 元升到 2000 元。我知道，我来公司时间不长，现在考虑加薪好像不合适，但我知道，只要努力地尽职尽责工作，就一定能得到回报，我愿意为一个了解员工对公司的价值、并且对此做出回报的上司工作，再一次对您表示感谢。”

加薪成功的小美，第一时间就把喜讯告诉了老师。通过小美的经历，总结一下向上司提出加薪的有关问题。

应该提出加薪吗

有很多初涉职场的同学，每次见到上司心里就发毛，害怕把关注的焦点引到自己身上。自己值多少钱？有资格让上司给你加工资吗？如果没有再等其他时机吧。有时到嘴边的话，总是硬生生地被吞回去。有些人认为向上司要求加薪，就肯定会与上司发生冲突，以后上司就会找你麻烦，影响两者的关系。有些人认为，只要埋头苦干，就会受到上司重用，于是我不敢提加薪，把干好本职工作当做自己唯一能做的事。

而作为上司，很多人比较喜欢那些敢于说话、敢于让别人知道自己要求的人。他们最不希望看到的就是一些优秀的员工因为不能得到自己需要的东西而离开公司，而这些员工也从未公开提出过自己的要求。

因此，要求自己该得的，这是合情合理的，也是办公室的一种求生手段。只要你具备得到晋升、加薪的实力，就不必固守“谦虚为上”的美德，而这也是自信心的一种体现，它会成为你个人发展的动力。

如何提出加薪

(1) 首先要分析是否提出要求：看看自己的专长、年龄，参考一下行情，如与你匹配的职业的工资标准是多少等，了解清楚后再提要求。

(2) 与上司面谈，并且提出你的要求。一般应选择在上司和自己都有空闲，上司心情较好的时候；另外“重赏之下必有勇夫”，可以选择在上司对你交代重大任务之前，坦诚地提出要求，并表示完成任务过程中会竭尽全力，请上司放心。

(3) 证明自己的能力和价值。准备好足以能够证明自己优异表现的证据，比如对公司忠诚、工作努力，在公司里工作了多长时间、业绩考核成绩等，这样向上级反映的时候胜算就会大一些。

(4) 与上司交谈，要用适当的口吻，不可咄咄逼人或是故意拔高自己。上司往往欣赏一个深思熟虑、有自我推销策略的员工，这样的员工非常清楚自己想要什么东西，并且有充分的理由。尤其当员工多角度去看问题的时候，会给上司留下更深刻的印象。

百家争鸣：

1. 初涉职场的中职生是否应该与老板谈加薪问题？
2. 与老板谈加薪时应该注意些什么？

模块八

人际关系

60. 女同学怎样与异性同事交往

采访对象：小影 文秘专业

采访手记：与异性同处一间办公室，两性关系如果处理不当，不仅会给本人带来麻烦，还会对公司造成一定影响。在办公室异性交往中我们应该掌握哪些原则？小影的经历或许能给你一些启发。

06 届文秘专业的小影，身材高挑，长相端庄，被某股份制银行挑中去信贷部做内勤，这个部门多数是三十出头的男同事，内勤的主要工作是帮助输入信息资料。

实习半年之后，学校接到了小影单位的一封匿名信，信中说，“贵校一名毕业生在单位挑逗男同事，导致该男同事家庭生活不和谐，甚至走向了婚姻破裂的边缘。”

学校接到这封信后非常重视，学生还处于实习期，老师有对其管理的责任和义务。根据大家对小影的了解，首先我们认为她不可能故意这样做；其次，小影可能有什么难言之隐。当务之急是搞清事情的真相。

小影很快应老师的要求回到学校。老师平静地与她聊起了工作生活，询问她与周围同事的关系等问题。小影似乎意识到老师找她谈话的真正意图，主动说出了与周围一名男同事的交往情况。原来，她刚到单位，这名同事就主动帮助她，告诉她许多业务方面的相关知识，后来慢慢地走得近些，有几次搭他的车上班，仅此而已。

小影没有把握好与异性交往的距离，造成了不必要的麻烦和误解。在办公室里异性同事之间应掌握什么样的距离呢？和异性同事隔得远远的，会被认为太冷漠；而如果太接近，则可能背上“性骚扰”的罪名。距离不只是物理问题，更是心理的、社会的、影响人与人之间互动的非常深远的问题。异性同事之间的距离更是复杂而微妙的，处理不好，会在心里形成疙瘩、造成人际关系障碍，对团队合作也会产生不利影响。因此，在工作中我们与异性同事交往，应当把握如下原则。

（1）不隔离，不疏远。首先，要建立健康的两性相处心态。现在是 21 世纪，两性之间的工作交流异常频繁，不能再以男女授受不亲的老观念来衡量，而且异性一起共事有助于工作效率的提高，绝不能采取隔离策略。

（2）虚心。如果你是在异性面前很虚心的人，将会备受欢迎。因为多数人对异性都没有排斥感，而且喜欢主动帮助异性工作伙伴，他们把这个看作是工作中成就感的一个标志。这样虚心的人就能从异性工作伙伴身上学到很多有助于自己发展的长处。

（3）不宜多情。物以类聚，人以群分。既然是同事、朋友，就会发现有共同语言、互有好感的人，如果你不想将这种关系发展为恋情，就应当将感情投入限制在友谊的范围内，即

使很有好感，也不应表露出来。如果对方射来丘比特之箭，也应果断地拒绝，千万不要给对方以默许和鼓励。如果是要好的同事当然可以多些交流，但最好不要把自己的私生活带入到工作中。特别是如果在婚姻上不如意，对异性同事不宜过多倾诉，否则会被对方认为你有移情的想法。

(4) 不轻浮。对异性同事采取大方、不轻浮的态度是同异性交往中一个很重要的原则，其中包括行为和语言两方面。千万不要将办公室的异性关系处理成类似“恋爱关系”的关系，也不要与某个异性同事发展成比其他异性更为亲密的关系。

(5) 热心帮助。男同事有男同事的苦恼，女同事有女同事的苦恼，他们可能会因为工作头绪繁多而忙得焦头烂额，可能会因为事业发展阻力太大而停滞不前，也可能会为家庭纠纷而沮丧不已。大多数同事遇到这种情况会表现出逃避的姿态，认为自己也帮不了忙。其实，当同事有困难时，如果你能不计利害去帮助他（她），对方心中的感激是可想而知的。

经过老师的指导，小影很快走出了困惑，在实习期结束后顺利地为单位签订了合同。

百家争鸣：

1. 在工作中与异性同事交往应该掌握哪些原则？
2. 作为年轻人，在与异性交往中你自己有何见解和主张？

61. 如何与其他部门合作

采访对象：小云 在某五星级酒店做销售工作

采访手记：小云是 02 届饭店服务与管理专业毕业生，2001 年 10 月开始在名人国际大酒店实习，2002 年转正。由于工作勤奋努力，她于 2002 年 7 月被提升为酒店领班，后调到天鸿国际大酒店（由美国卡尔森酒店管理集团管理）任餐饮部主管；2004 年 4 月被提升为餐厅部副经理；2005 年 11 月被提升为销售部主管；2006 年 2 月被授予美国卡尔森 2005 年度金玫瑰成就奖，并亲赴美国领奖；2006 年 9 月被评为酒店管理集团亚太地区年度最佳员工，同年亲赴澳大利亚悉尼市领奖，卡尔森亚太地区酒店管理集团总裁亲自为她颁奖。小云的当选与其热情好客的服务和非凡的工作能力是分不开的。

小云 1.7 米的个头，高挑的身材，齐耳短发梳理得一丝不乱，简洁中透着干练。虽然非常年轻，但是举手投足间尽显高级白领的优雅和成熟。她目前服从集团的派遣，在位于深圳的集团下属酒店工作。这次回北京是来休探亲假。小云家住在郊区，离学校有两个小时的车程，为了这次见面，我几次打电话表示最好能约一个中间地点见面，但是她坚持来学校，一是回报母校对她的恩情，二是为了不让老师多跑路。

销售工作与酒店创利直接挂钩，非常重要。由于我英语口语非常流畅，所以在同去的实习生中，自己的表现得到了领导认可。2005 年酒店销售部门一名骨干到餐饮部挑选销售员，我被挑中，后来在 2007 年成为酒店销售业绩最好的员工，但是刚开始也遇到了不少麻烦，工作中最难做的不是自己如何维护老客户、开发新客户，而是一些看似可以忽略的小事。2006 年 9 月份，我经过自己的艰苦努力，负责接待国家信息产业部在酒店召开的大规

模会议，酒店领导专门给部门负责人开会，要求各部门携手共同做好这次会议的接待工作，尤其提到，销售部门的主要业绩就在这类大客户上，员工要再接再厉把后续工作做好。看到自己的努力得到领导的认可，心里自然美滋滋的。既然领导特意动员在先，我以为各部门理所当然地会做些协助工作。

按照会议邀请函的时间安排，与会客户第二天上午就要陆续抵达了。当天下午临近下班时，我突然想到主办方有一批重要的会议资料已经放在酒店，要在开会的时候用。与以往不同的是，这些资料要提前发给与会代表，好请他们做好发言准备。

怎样发送会议资料呢？如果在会场当场发送，不方便与会人员事先做会议准备；如果放进酒店客房，近三百位客人的会议资料，也是一个不小的工作量，最重要的是要与礼宾部协调（礼宾部的主要工作是将客人的行李送到酒店客房），他们一般不会考虑与会者的资料发放问题。想到这里我心里一阵着急，匆匆忙忙找到礼宾部办公室。

“王经理，我忽然间想起会议资料发放的问题，请您帮忙安排一下，能不能把会议资料和行李一起送到客人房间里。”心里着急的我并没有注意到对方不悦的表情。

“小云呀，你看，现在马上下班了，明天再说吧。”王经理双手一摊，嘴里打着官腔。

“这事儿很着急，今天落实不了，明天有可能会耽误事，到时我们谁都负责不起。”我一心想着工作，继续执著地说着。

“明天再说，明天再说，我手头也有一堆事还没处理完呢……”

气哼哼的我不明就里，返回来去找自己的部门经理。

“经理，我们碰到这么着急的事儿，他们跟没事人一样，这不是明摆着欺负人吗？您可要替我们部门出这口气呀！”

听完我的叙述，经理微笑着说：“在这件事情上，你也有处理不当的地方。首先，虽然你为这次会议付出了很多，但是没有大家的协同作战，你一个人也不可能完成这么重要的会议；其次，涉及与其他部门打交道，我们要按照公司的操作规程办事；你年龄不大，非常有想法，但是不能把自己的意见强加在别人身上，按照自己的想法去左右其他部门的工作安排就更不合适了。”

初涉职场的我们，工作中会遇到超越本部门和本职工作范围之外的事，这就有一个与其他部门领导和同事合作的问题。虽然遇到的问题千差万别，接触的对象形形色色，但是还是有一个交往原则，在这个原则和前提下与其他部门打交道，就不会出差错。那就是：单位是一个整体，员工是一个团队，大家只有和谐相处，才能保持各部门及成员之间的协作统一，为单位谋取最大利益。

具体来讲，在交往过程中我们应该从以下方面注意。首先，员工之间、领导和员工之间要相互尊重。态度一定要好，不能自以为是、居功自傲、盛气凌人；其次，涉及其他部门的工作范围时，要尊重其他部门的领导，按有关工作规程办事，不能自行其事，不能搞突然袭击或先斩后奏；第三，与其他部门有不同意见的时候，要以商量的口气说话，不要把自己的意见强加于他人，意见不统一时，应请示上级领导；第四，有问题要首先与自己部门的领导打招呼，大家一起出主意，想办法，同时也表现出你对领导的尊重。

总而言之，我们只有在公司与同事和谐相处，做事情从公司整体利益出发，才能赢得客户、领导和同事们的肯定。

百家争鸣：

1. 你如何看待工作过程中与其他部门的合作？
2. 在与其他部门合作的过程中我们应该注意的问题有哪些？

62. 如何面对“不公正宣判”

采访对象：小涛、小江 同去某股份制银行做内勤

采访手记：小涛、小江去同一家股份制银行实习，带着同学的羡慕、家长的期盼，他们满心希望能够有机会与银行签订劳动合同。但是一个月后，单位又来了一批大学生，与他们做同样的工作。周围的同事也话里话外带出“你们只是帮忙打杂的，银行不可能跟你们签订合同”，“这些大学生就是来替代你们的”。面对如此尴尬的境地他们是如何应对的呢？后来留在银行的小江跟我谈起了这段经历。

我们一起去了一家银行，虽然两人在不同部门，但是能经常见面。我们知道自己年龄小、学历低，所以在很多事上我们从不计较。有好几次临近中午吃饭了，领导又派我们外出到总行办事，师傅替我们说好话，“让他们吃了饭再去吧，人家那边也要吃饭呀。”但看到领导不说话，我们只得饿着肚子赶过去。

我们这些人没有实习补贴，为了节约时间，我们经常搭乘地铁，虽说两块钱的票价不算贵，但是对于我们这些一分不挣的实习生来说，还是挺心疼的，我们用的都是家长的钱，但是我们还是坚持着。我上这所学校的目的就是将来能去银行工作，妈妈同事的孩子就是从学校毕业后到银行工作的。我来银行实习后，妈妈的同事们都羡慕我妈妈，说她好福气。但事情的发展并不像我们想的那样。

在大学生们来后不久，我和小涛心里都很不安，小涛工作没有以前积极了，后来跟他聊，他说反正人家也不想留咱们，还有必要那么刻意表现自己吗？一向温和的小涛有一天还跟同事大吵了一顿，原因就是同事拿了他手边的台账，在他需要的时候没有及时归还，于是当着大家的面大发雷霆。我想可能是他心里不好受吧。之后不久，小涛主动离开了单位。

就在两个月后，事情又出现了转机。那些大学生嫌公司条件太苛刻，陆陆续续都走了，身边的竞争少了，实习结束后，我顺利地与公司签了合同。

其实，两位实习生的经历，可以用一句话概括：“吃得苦中苦，方为人上人”。对于两人相同的境遇、不同的反应，小涛的离去实际上在为小江的表现加分。

笔者想起社会心理学上一个“人际吸引的增减原则”。大概意思是说，人们最喜欢那些对自己的喜欢、奖励、赞扬不断增加的人或物，反之则最不喜欢。

社会心理学家阿伦森曾经做过一个很有意思的实验。他找了好几组被实验者，并在其中安排了一个助手。实验中，助手会和被实验者聊天。聊至中途，助手会到实验室外来向研究者汇报情况。其中，他会谈到对其他被实验者的印象和评价。而实验室的墙很薄，坐在实验室中的被实验者完全可以听到助手对他们的评价。

实验一共分成四组。对第一组被实验者，助手只说他们的好话；对第二组被实验者则只说坏话；对第三组，则先否定，后来又肯定；对第四组，则是先说好话，最后变成说坏话。实验结束后，阿伦森要求被实验者给助手打分，看他们在多大程度上喜欢这个助手。

结果是什么呢？第三组中的被实验者对助手的评价最高，而第四组的评价最低。这说明，人们对原来否定、最终肯定自己的人最喜欢；而对于那些从开始肯定转变为最终否定的交往对象最反感。

即将走上实习岗位的同学们，你愿意自己人见人爱？还是愿意费尽心机，结果却吃力不讨好呢？初涉职场，先别着急一开始就积极地自我表现。若是大家对你有“高标准、高期待”，以后一旦做得不好的时候，大家会觉得你以前的表现都是伪装的。

如果你是一个售货员，在卖给别人糖果的时候，不妨先少称一点，然后再一点一点往上加，而不是先抓一大把，然后再一点一点往下减，这会让人觉得，你在把原本属于他的东西拿走。

如果你是一个初尝爱情滋味的年轻人，别一开始就像开屏的孔雀那样把自己所有的美丽都展现出来，那样你的另一半在将来的日子里，会感觉你的魅力在一天一天减弱。

如本案例中的小涛，领导和同事们对他的评价就是一个递减效应，而小江则相反。

另外，我们可以做个假设，假设后来去的大学毕业生没有走，因而小江也未能在实习期结束后与单位签订合同。面对这种局面应该怎么办？

在就业形势日益严峻的今天，上述假设有太多的可能变成事实。即使自己不能被实习单位留用，小江也需要坚持到底的决心与勇气，任何事物的发展总是波浪式前进和螺旋式上升的，应当坚信光明就在前方，坚持就是胜利。作为个人只要不放弃，在工作中总有被赏识和信任的机会。与此同时我们不应消极等待，而是要积极磨练自己的意志，增加自己的技能和本领。最后，我们还要明白一个道理，有些不理想情况的出现并不是我们的过错，或者是就业形势太过严峻，或者是用工单位有了新的用工制度，再或者是竞争对手具有明显优于我们的硬件条件等，但是不管怎样，只要经过不懈努力，我们的事业最终会得到发展。

百家争鸣：

1. 在对待同一问题上，小涛和小江采取了截然不同的做法，说一说你赞同或反对的理由。
2. 如何运用社会心理学上“人际吸引的增减原则”来处理日常生活中的问题？
3. 你是否有过坚持做一件事的经历？说一说自己是如何坚持到最后的。

63. 店长和经理闹矛盾员工应该怎么办

采访对象：小白 房地产专业 18 岁 到房地产中介公司实习两个月后自动离职

采访手记：坐在我面前的大男孩，满面红光，白白胖胖的，体重足足有 200 斤。作为第一届房地产专业毕业的学生，他本身没有大毛病，就是太胖。在当今这个时代，找工作的时候，太胖、太矮，都成了缺点，据说有些热门岗位紧俏到“有扁平足的学生不要”这样苛刻的程度。推荐就业的老师为此很发愁。

这时，一则房地产中介公司的招聘启事吸引了老师的注意力，该公司入门条件不高，但是没有保底工资，没有饭补、车补，所有开销都要自己承担，学生们仍然选择了该公司。他们都表示与家长商量过了，要锻炼锻炼，不是说做销售最锻炼人吗？

虽然几个学生顺利上岗了，但我们仍很担心他们是不是能坚持，所以经常给他们发个信

息问一问，部分学生表示“还可以”。

可就在一个星期前，他们都辞职了。

晚上我联系上其中的一个学生小白，我对他说：“如果你有难处，希望得到学校的帮助，可以来找我们。”

今天早晨，随着一声“报告”，小白推开了我办公室的门。

他说：“老板和经理不和，搞得我们没法干工作。”

我们的店在一个饭店里面，我在那两个月时间里，没有一个顾客主动上门，我们的店长与经理闹矛盾，经理是分片的经理，是管店长的。可是两个人矛盾公开化了，我们的工作特别不好做，因为店长和经理的意见经常是相反的，所以店里很多人都离开了。

我们的工作流程是这样的：上网查找房源，再带买主去看房。原来买房人的名单登记在本子上，大家都可以去查，后来有了电话咨询员，名单都在她们手里，她们让谁去谁就去，如果关系不好她们可能一个都不派给你。

不管入职时间多长，只要完成了一单 32 万以上的业务，就可以拿到 800 元的保底工资。正规大公司的提成都不多，我们有固定的代理费，每个业务员再从代理费中提成，大多数入完成一单生意都比较难，但是也有做得好的，有的店长年薪有 100 万，业务员最高的每年有 30 万。

有一段时间带买主去看房，总是去通县，时间得听客户安排，如果是下午 1 点多还行，可是客户一般都要等到 3 点多钟，看完房后回到城里就晚上 7 点多了。以前我对北京交通不熟悉，跑了两个月，基本上都清楚了。有一次生意谈得差不多了，120 万的房子，双方都看好了，可是买主的妈妈嫌房子贵，说最多 100 万，最终生意没谈成；还有一次，一个 90 多万的房子，也说到了最后阶段，买主家里 80 多岁的老太太，爬上 4 楼后，据说第二天就高血压了。老太太说前一阵自己从美国飞回来血压都没变高，所以对房子不满意，最后没有谈成生意。生意没谈成，可是我的鞋子却走坏了 3 双，因为路不熟，经常坐过站或不到站，来来回回一走，鞋子就走坏了。

不过两个月来还是有收获的，我比以前更能说了，也知道见什么人说什么话了。就像我们店长说的，你要学会“忽悠”别人，在他最冲动的时候买下房子，基本就成功了。可是，现在的消费者也非常理智，冲动型的毕竟还是少数，尤其面对的是大额的消费，毕竟好几十万不是一个小数。

如果今后还做这一行的话，一定要选一个好的店址，比如双井店，靠租房就可以保底了，那边房租一个月八千，我们挣的中介费是一个月的房租钱；再有，就是要去第一事业部，那里都是能人，在那样的环境里，能学到不少东西，再说，要是你真没有能耐也干不下去，两个星期卖不出去房子，公司就不会给你派单了。

我也准备调整一段时间，如果学校再推荐的话，我在四月份能上班就好了。至于做什么？我自己也没有打算好，看有什么工作就先做什么吧。

小白说他离开的原因是店长和经理之间不和造成工作困难，但从小白的話中笔者能明显感觉出还有一个他不便说出来的原因，即工作辛苦不好干。

我们姑且按照他所说的理由来分析，任何人在工作中遇到店长和经理不和都会感觉很棘手。面对该状况，我们把员工的不同表现进行归类分析，不同员工的表现如下所示。

小平有些胆怯，不敢发表自己的意见，甚至不愿意上班了。

张先生很仗义，由于一向和店长关系很好，挑头支持店长，跟经理对着干。

李小姐能够理解经理的改革思路，不计自己的得失决定支持经理。她以旁观者的清醒预见到争权的后果，坦白地说出自己的顾虑。

林先生的做法是从自己的局部利益出发拉关系、结帮派。

下面来分析这些人的做法，或许对你有些借鉴意义。

小平不卷入矛盾不等于没有矛盾，他像一只缩头乌龟一样躲起来，也许躲得了一时，却躲不过一世，最终对事业发展不利。要学会用成熟、理性的方法看待问题，这样才能帮助你在公司的“权力斗争”中立于不败之地。

张先生今天跟经理过不去，明天是否和店长也过不去？张先生的做法只能使矛盾更加激化，不可取。

李小姐从大局的高度看待所遇到的问题，属于“想公司之所想，急公司之所急”的员工，这样的员工能与企业共患难，会受到上司的青睐。

林先生耍小聪明，破坏公司的团结，对公司形成威胁，不会有好的结果。

百家争鸣：

1. 通过文中的描述，分析小白离开中介公司的原因。
2. 对于文中不同员工对待领导不和时的表现，说一说你的看法。
3. 除了文中提到的方法，在这一问题上你还有什么高见？

64. “他们都不听我的”怎么办

采访对象：小雷 06 届计算机专业 在某 IT 公司做销售

采访手记：电话中的小雷语调无奈而忧郁，他在学校就是学生会干部，品学兼优，实习期结束后顺利地留在了实习单位。与大多数实习生一样，他也经历了初涉职场的种种不如意，最终在工作中站稳脚根。与大多数人不一样的是，刚满 20 岁他就升职了，目前正在经历着因为工作出色而带来的“痛苦”。

我在一家电子公司工作，一个月前我还只是一名销售员，就在上个月，老板提拔我为销售主管，我在庆幸的同时，遇到的问题也有一箩筐。原来的好兄弟有的因我升迁落寞地选择离开，有的不把我的话当回事，有的渐渐疏远我，等等。唉，这销售主管不好当啊！

我是在公司刚成立时进来的，之前从没做过销售，可我认为在这里会有很大的发展空间，就下决心踏踏实实地工作。我常常虚心请教做过多年的销售员，他们也很乐意教我，还传授给我很多销售技巧，我学得快，工作很积极卖力。同事还常常调侃我说：“此树非朽木，可栽之。”在公司的每月精英销售员排名榜上，我一直都处在首位。我也一直保持低调和谦虚的态度，和同事们相处得很愉快，工作之余，还常常聚在一起聊天。

上个月在一次公司人员调职会上，老板提拔我为销售部的主管，开始大家对于我的升迁还表示祝贺，并没有什么异议。可接下去问题却越来越多，我安排下去的工作，他们常常应

付了事，还要我自己做收尾工作。有一个老同事小陈公然在我面前用公司电脑上网打牌，我委婉地向他提出这样做不好，会影响到新员工，这是我第一次用有点批评教育的口吻跟他说话，平时对他们说话时我都很注意自己的口吻。小陈却显得有些不愿意了，不友好地扔给我一句话：“是啊，你现在是领导了，看来我还是要从你们领导的角度去考虑问题啊。”随着新的业务不断增多，加盟的新员工也越来越多，而且一个比一个优秀。相比之下，原来同级的同事却显得越来越散漫，对于我的工作安排也带着很大的情绪。我该如何开展以后的工作呢？

对于这个问题，我想新升迁的很多人都会遇到。针对以上问题，笔者建议小雷做三方面尝试。

第一，关心你的团队成员。

人是一种群居动物。当我们与他人紧密联系在一起时，会更有安全感。作为管理者，如果你希望员工有好的表现，首先应该以身作则，在你和他们之间建立联系纽带，坦诚地告诉你的员工，你很在乎他们，让他们知道你希望他们成功；了解他们的个人生活困难，并尽你所能帮助他们更好地工作与生活。

研究证明，当员工感到公司有人在关心他们时，他们的工作效率会提高。另外还有数据表明，体会到公司关心的员工不大可能缺勤，也不大可能在工作中酿造事故，或者轻易辞职，他们更有可能在朋友和家人面前为公司做正面宣传。所以不管你以何种方法去评估员工的工作表现，向他们表示关心更能催生他们优异的表现。

这并不是说优秀的管理者总是在员工面前做老好人。相反，他们会迅速处理工作表现差的员工，因为他们希望每个员工都能成功，无法容忍表现平庸者在公司里混日子。

第二，及时表扬成员的优异表现。

行为专家丹尼尔斯具体阐明了任何行为都会有相应的结果这一理论，并且指出行为的结果会在很大程度上决定行为人是否会重复同一行为。他指出，结果有多种呈现形式：正面的和反面的、未来才出现的和即时就出现的、确定的和不确定的。这些可能出现的结果当中，影响力最弱的是不确定的、未来才出现的和反面的结果。反之，影响力最强的是确定的、即时就出现的和正面的结果。依此理论，丹尼尔斯提醒经理人，要让成员表现出最佳的一面，就必须一丝不苟地管理他们的行为结果。如果你希望成员能够保持某一行为，就必须确保这一行为的结果是确定的、即时出现的和正面的。简而言之，作为团队管理者，我们一定要做到及时发现成员出色的工作表现，并予以表扬。

第三，以坦荡的胸怀去团结每个成员。

俗语说得好，不能服众者不能成大事。作为一个团队管理者必须具有团结人才、组织人才的能力，才能够担当起对上司和下属的责任。首先，要具有宽广的胸怀，善于求同存异，虚心听取各种不同的意见和建议，不要对一些细枝末节斤斤计较，更不要对一些陈年老账耿耿于怀；其次，遵守一条戒律“你希望别人怎么对你，你先怎么对待别人”。如果希望周围的人喜欢你，希望自己的观点被接受，渴望听到别人的赞美，希望别人重视你，那就要发现他们每个人的优点，承认对方的长处并由衷地赞美他，这能够化解许多冲突或矛盾。

第四，学会树立自己的威信。

很多时候，为了求得团队的和谐，年轻的主管往往越俎代庖，不断给自己加码，承担了许多本应由下属完成的工作。下属的懒惰或做得不够好，不应该成为你越俎代庖的理由，这

种盲目的敬业并不一定能在你的同事中树立威信和地位，相反可能会留下软弱可欺、管理才能低下的印象。应学会恰到好处地运用批评，尤其是对那些自负的下属，面对他们工作中的失误，不妨先肯定他们付出的努力，然后指出他们在处理问题中的不足或局限性，最后具体地提出建设性的批评意见。

我们由衷地祝福小雷能够拨云见日，打造一片属于自己的天空！

百家争鸣

1. 分析在小雷升职后大家态度转变的原因。
2. 如果你是小雷，如何处理与团队成员之间的小摩擦？
3. 一个工作业绩突出的人是否是一个优秀的管理者？作为管理者应该具备哪些基本素质？

65. 我和搭档之间的矛盾如何化解

采访对象：小萍 金融事务专业

采访手记：小萍身材瘦弱、认真踏实，一直是老师们喜欢的那种学生，身上有非常可贵的做人的品质。谈到刚开始实习的日子，她说：“之前认为工作后会相对自由，有自己的经济来源和属于自己的生活方式，不用再像在学校那样过着三点一线的日子，生活似乎也该丰富多彩起来，但当我真正步入社会参加工作后，才发现自己的想法太过单纯天真了，尤其是自己从事的行业每天要面临的压力更是我以前不曾想过的……毕业后我并没有像班中有些同学那样被分到银行，而是去了一家会计师事务所。初到时充满新奇兴奋，那是我人生中的第一份工作，身边的一切对于我来说都充满了无限的诱惑，不过没过多久随之而来的巨大工作压力和复杂的同事关系让我一时难以适应，尤其是我与搭档之间的关系。

最让我头痛的就是公司略显复杂的人际关系，这让平时少言寡语的我难以招架，本着少说话多做事的原则行事，我想这样总不会错。

进事务所的前几天通过一些培训，我和几名一职的学生被分别安排到各自的岗位。我和搭档开始合作时还算顺利，后来搭档在做报告的时候经常出差错，报告做出后便被所长退回，我也连带挨一通批评。由于经常受连累一同挨骂，我也曾想过向领导反映搭档满不在乎的工作态度，但想来想去总觉得这样做有些不仗义，最终还是决定忍下来。后来，只要有时间，我就会把搭档做的报告大概检查一下，可是这样也不是办法，毕竟我手里的工作也很多，自己都忙不过来，有时我对搭档满不在乎的工作态度也很生气。

有一天我把手头的工作做完了，所长就让我回去休息，毕竟已经连续很多天都在加班了。本来还以为可以开心地回家享受难得的自在时光，踏踏实实地睡个好觉，没想到将近凌晨 1:00，所里主任打来电话叫我回公司，说是客户对报告不满意，要我重做，而且明天就要送回去。主任当时的态度也不好，叫我必须赶回去一趟，他本想叫我和我的搭档一起回去，可是联系不到我的搭档，所以只能叫我一人回去改报告了。挂了电话我非常恼火，那么晚了还要我赶回去，自己最近工作已经很疲惫了，现在还要再返回公司做报告。做一份报告

需要很长时间，看来一宿都别想休息了，而且还害得我爸陪我一起去公司，毕竟那么晚，家里人都不放心。到了公司，看到报告更让人生气，那份报告明明不是我经手的，而我现在却要为人犯的错误的买单，顿时觉得很委屈，尤其还要面对主任那难看的脸色，压抑许久的怒火终于发泄出来，我把报告扔在桌上，和领导说了句：“这报告不是我做的。”后来主任和我谈了最近工作质量的问题，我跟主任说我和搭档已经分开做报告很久了，因为这样做可以提高工作效率。主任略带怀疑地听我说完这些，问我为什么不早说。我说只是觉得实在没有这个必要，况且所长也说过了，当我们认为自己有能力独自做报告的时候，便可以分开工作。委屈归委屈，毕竟还是工作要紧，由于报告不是我经手的，所以要想查清报告中的错误，只有重做这一个方法。第二天所长得知此事后分别找我和搭档谈了话。和以往的严厉不同，这次所长和我开起了玩笑，说我是活该，谁让我什么事情都不向她反映。所长和搭档谈了什么我不知道，只是从那天开始，搭档似乎和我之间有了隔阂，她认为是我向领导告发了她。

原本的信任如今变成了猜疑，随后领导把有些原本属于搭档的报告分到我手里，这使我更加尴尬，因为领导对我越信任，便使我和搭档之间的误会越深。而倔脾气的我也不想主动去示好和解释，总觉得这样很没面子，况且我认为自己并没做错什么，所以也就顺其自然，两人的矛盾一直延续下来。现在我离开了工作的地方，最终我们的误会都没解释清楚。

小萍遇到的问题具有一定的代表性，笔者就其中的一些细节问题与小萍做了如下探讨：首先确定小萍和搭档是同事关系，而不是上下级的关系，小萍不必为搭档的工作负责；另外，在具体的事情上分清责任，向老板确认各自的职责范围，谁出了问题谁负责；如果小萍觉得和搭档实在合不来，应该向搭档说明自己的感受，如果搭档还不做改变的话，我想这种“搭档”关系还是不要继续为好。

关于同事之间的误解，也是本案例中非常典型的问题，小萍按照自己的处事原则，一再隐忍，换来的不是搭档的感激而是误解。其实在我们的一生中，由于要与不同的人打交道，所以不管是有意识还是无意识，都会受到一些误解。误解的产生大都是无意识的，你无法去回避，只能去面对。面对别人的误解，特别是亲人、好朋友以及同事的误解，会令你伤心至极，但如果耿耿于怀、怀恨在心，或采取报复等方法，会使误解更深、更难化解。

化解误解的方法因人而异，但有一点是必须要记住的，就是要保持一个良好平和的心态。一个心态良好的人，就是一个理智的人，一个有理智的人，面对他人的误解，就会坦然面对，理性地去分析误解产生的原因，并努力寻找化解消除误会的方法；同样，一个拥有良好心态的人，其心胸一定是宽广博大的，一个能宽以待人的人，就不会去斤斤计较个人的得失，面对误解就能从容应对与化解。雨果说过，“世界上最宽阔的是海洋，比海洋更宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的胸怀。”宽容是人际关系的润滑剂。

同样，如果我们无意中误解了亲人、朋友，也不要过于沉浸在自责之中，要敢于正视自己的过错，知错就改。一个敢于面对自己过失，而且勇于改正的人，就会得到别人的谅解与宽容、认同与赞美。因此，不管我们是误解者还是被误解者，心态都要保持平衡，都要坦然面对，用真情去化解，用行动去证明。只有这样，我们这一生才会少一份烦恼，多一份快乐和温馨。

百家争鸣：

1. 如果你是小萍，你会如何处理与搭档之间的关系问题？
2. 你在生活中是否遭到过别人的误解？在消除他人对自己的误解上，你有什么办法？

66. 我应该“投靠”这样的人吗

采访对象：雯雯 幼教专业 在某幼儿园实习

采访手记：文弱的雯雯似乎遭遇了人生中最大的难题。这个来自京郊传统家庭中的女孩对目前的问题束手无策，像一叶小舟漂浮在惊涛骇浪之中，她感觉是那般的无助，因为她遇到了莲。

单位同事莲是幼儿园教务主任，50岁，似乎很喜欢结交朋友，有一段时间，她每天都会请我们这些员工吃饭，对我们嘘寒问暖，关怀备至。莲是一个很不简单的女人，她请我们吃饭是有目的的。她常说：“我们只要抱成团，就可以有福同享。”后来，好几个年轻的同事都成了她的帮手。

我不愿意和莲搞在一起的原因是因为她的为人。据说在单位门口出租房屋开公司的春是她的同学，按说同学多年大家又分到同一个单位关系应该不错，但是两人都非常好强，好像谁都不服谁。正在春的事业蒸蒸日上的时候，忽然被公安机关拘留了，据说是因为账目问题，传闻写匿名信的就是莲。看着莲的笑容，我总是觉得很害怕，生怕哪句话得罪了她，也会遭到类似的厄运。莲还负责幼儿园活动课教室安排，由于教室比较紧张，为了拉拢人心，照顾“身边人”，莲把安排教室变成了“特权”，关系好的安排的时间好，关系不好的，几天也排不上。

我想找领导聊聊，可是想想莲也没有对自己做什么坏事，况且还不知道领导是不是跟莲一条心；想找同龄人说一说，可他们都是莲的“帮手”，这样做无异于自投罗网。莲已经有好几次邀请我吃饭还主动给我介绍男朋友，我该怎么做？

其实雯雯的问题很多实习生都会遇到。常言道“在家靠父母，出外靠朋友”，离开熟悉的学校、老师和同学，在陌生的环境中如何结交新的同事、朋友，是一个非常重要的问题。下面来分析几句流传千古的交友之道，可能会化解我们心中的疑惑。

第一句话是“宁得罪君子，不得罪小人”。关于君子与小人的不同，于丹老师在《于丹〈论语〉心得》中注解道：君子每天牵挂的是自己的道德修养，小人惦记的是自己的得失；君子心中始终有一份规矩、法度，不得超越，小人则满脑子想的是小恩小惠，小便宜；君子是合群的，内心庄重、庄严，不可侵犯，在一大群人中从来不争，也绝不拉帮结派，牟取私利。一个君子你很容易与他相处，但是又很难取悦于他。假如以不正当的手段取悦他，他会有不高兴。绝不因为你给了他一些小恩小惠，就大开方便之门，等到他真正用得上你的时候，他会根据你的才干给你安排一个合适的位置。

小人的特点是你非常容易取悦于他，但是你很难与他相处，这样的人很难共事。虽然你花费了很多钱财来打通关节，但是当真正用人的时候，他会求全责备，想办法刁难你，让你觉得很尴尬。

分清谁是“君子”，谁是“小人”，亲“君子”远“小人”是我们交友的前提。

第二句话是“益者三友：友直，友谅，友多闻”。

“友直”指的是朋友正直、真诚坦荡，对于权势显贵没有一丝谄媚之色。

“友谅”指的是朋友为人诚恳，不虚伪。与这样的朋友交往内心是安稳的、妥贴的。

“友多闻”指的是朋友见识广博，在你犹豫彷徨的时候，可以帮你做出选择。

与之相对应有“损者三友：友便辟，友善柔，友便佞”。

便辟是指专门喜欢谄媚奉迎，溜须拍马的。生活中不知你是否注意到有这样的人，无论你说什么他都说对，无论你做什么他都说好，对你从来不说一个“不”字，反而会顺着你的想法夸奖你。这样的人非常会细心体察你的内心，见风使舵。跟这种人交往，你会感觉特别舒服，但是好话听多了，头脑就容易发昏，失去了自省的能力，这种朋友其实是慢性毒药。

善柔指永远和颜悦色、春风满面，表面恭维你，但是在背后却谣言诽谤，恶语传播。当你把他作为知心朋友把内心的秘密告诉他后，反而会变成他为自己牟取私利的资本。

便佞是言过其实、夸夸其谈的人，即老百姓所说的“光会耍嘴皮子”。这样的人天生一副伶牙俐齿，没有他不知道的事，说起话来滔滔不绝、气势逼人，一张好嘴巧如舌簧却腹内空空。

至于雯雯遇到的问题，按照上述标准来衡量，莲利用一些小恩小惠拉帮结派，牟取私利，可以称之为“小人”。小人之所以被称为小人，其真髓只在一个“小”字：小境界、小气度、小伎俩、小利益。遇到这样的人不必苦恼，其实小人遍布生活的各个角落，只要有人的地方，就肯定有小人存在，尤其是在职场这种存在较大利益纷争的场所。认清他们的本质，调整对待他们的态度和策略，才能做到与小人“轻松共舞”。

首先不可采取迎合态度与其同流合污。作为初涉职场的你，要胸襟宽阔有度量，能宽恕和关怀他们，尽量发现他们的长处和闪光点，对他们要做到尊重，不要把内心的不满表露出来。

其次对付这类人的策略是小心为妙，敬而远之。既不要轻易招惹他们，也不要轻易信任他们。同时，在办公室内建立好团结信任、相互合作的关系，在职场内建立起属于自己的良好的人际关系圈，获得同事的广泛支持。

最根本的还是要树立自己深谋远虑、宠辱不惊、刚直不阿的个性，让他们对你敬畏，不敢轻举妄动。

百家争鸣：

1. 盘点生活中你结交的朋友，说一说你的交友原则。
2. 如何看待职场中的“小人”？与“小人”共处我们应该注意哪些问题？

67. 应该怎样挽回我们的关系

采访对象：任伟 计算机应用专业 在中关村科技园区一家IT企业上班

采访手记：任伟家在郊区，因此平时不回家的时候住在公司的宿舍里，女孩子们在一起，问题总是很多。

单位有几个同事和我年龄差不多，从前关系很好，中午总是一起吃饭。后来她们结婚买了房，单位将宿舍收回，她们中午就没地方可休息了，所以总到我那儿去。

刚开始我挺欢迎她们来的，几个女孩子热热闹闹地在一起很开心。可是，最近我报了成人高考，学习特别忙。有一天上班我因为有些事情中午没有回去，她们从此就去了另外一个同事那里休息。其实我并不是故意不告诉她们的，之后我也不好再把她们重叫回来。

就这样，我们的关系越来越淡，她们对我连称呼也从昵称变为直呼姓名。我心里挺难过的，没有想到我们的友谊这么脆弱，而且有些同事还故意嘲笑我们，说我们的关系闹僵了。其实我们虽然不像以前那般亲密但也绝对没有闹僵。

我真不知道该怎么去调整挽回我们的关系。

其实任伟遇到的问题是多数初涉职场的年轻人都会遇到的问题——人际交往问题。研究表明，不管居住地、身处的工作岗位有何不同，人际交往是所有年轻人都应该重视的一门必修课。卡耐基曾经说过，“一个人事业的成功只有 15% 取决于他的专业技能，另外 85% 要依靠人际关系和处事技巧。”80 年代后出生的中职生中有许多人不知道如何结交朋友，不知道怎样让自己变得更有人缘，有些人认为魅力是与生俱来的，其实人缘、魅力都是可以培养的。只要做到以下三点，任何人都可以成为一个有魅力的人。

第一，努力建立良好的第一印象。

卡耐基在其著作《人性的弱点》中指出，给人留下良好的第一印象的六种途径是：真诚、对别人感兴趣；报以微笑；多提别人的名字；做个耐心的倾听者，鼓励别人谈他们自己；谈别人感兴趣的话题；以真诚的方式让别人感到他们自己很重要。

第二，活泼主动，展示真我。

对于内向、不善言谈的同学，可能不是不想与人交流而是不知道该说些什么。其实内向并不是缺点，著名瑞士心理学家荣格在其心理学理论中指出，“人可以从不同事物中汲取能量——外向的人可以从和他人相处中得到能量，内向的人可以从独自思考中得到能量”；另外，内向与外向之间也并非对立的关系，换言之，每个内向的人都可以在不给自己太大压力的前提下，尽量往外向发展，如不要在乎面子，主动找你想认识的人谈话，待人真诚、热心等。

第三，不要过于敏感，换个角度考虑问题。

针对任伟遇到的情况，原来亲密的朋友因为鸡毛蒜皮的小事，关系疏远了。其实这种关系的变化并不是因为她们所遇到的那些事情，而是因为内心的想法。任伟内心的冲突是：既希望少被或不被朋友打扰，又怕因此伤害了朋友。当朋友去了另一个同事那里休息时，她的担心得到了印证。

那么有没有另一种可能呢？当朋友们知道任伟要复习备考后，既不想打扰她，又怕不去她那里让她产生别的想法，就在她们感到两难时，恰巧赶上她“那天中午没有回来”，她们也就顺水推舟，去了别人那里。如果任伟认为她们的离去是为了让自己有更多的时间复习时，我想任伟的内心一定会非常感激，当带着内心的感激去与同事相处时，同事的心也会感觉到，通过此事她们的关系反而会更加亲密了也说不定。

当然，事已至此，也大可不必伤脑筋。可以坦诚地告诉朋友，说自己很在乎她们，只是因为忙而忽略了彼此的联系，请她们谅解。只要是真诚的，相信朋友会有一个积极的回应，同事之间的关系也会和好如初的。

百家争鸣：



1. 在职场人际交往中，如何做一个有魅力、受欢迎的人？
2. 如果你是任伟，你会采取何种方法“挽回”与同事之间的关系？

68. 怎样做老实人

采访对象：小嘉 涉外财务与文秘专业

采访手记：小嘉在学校三年时间里一直是班里的考勤员，这个工作比较得罪人，哪位同学迟到了、旷课了、老师事假、病假都是由考勤员向学校教务部门做汇报，是个吃力不讨好的活儿。做这种工作，原则性一定要强。在这个前提下，小嘉是一个再合适不过的人选。在校三年，没有引发任何同学的不满和争议，因为她做到了两点：一是没有违纪，迟到、旷课从来没有在她身上发生过；二是办事公道，没有亲疏远近，对所有同学一视同仁。老师们提到她众口一词的评价是“好孩子”。按理说这样的同学实习时放在哪儿都应该是一把好手，都会“发光发热”。实际情况怎样呢？

小嘉身高 1.50 米，身材娇小，这成了她找工作的最大障碍。银行、酒店等服务行业要求员工形象好，销售、客户维护等岗位要求员工随机应变，小嘉几经面试，用人单位始终没有看中她。就在希望渺茫之时，终于有一家私营的会计师事务所来招收几个学员，因为小嘉具备比较扎实的财务知识基础，而且主要负责内勤，单位选中了小嘉实习。但是近乎苛刻的时间安排、超强度的工作量、喜怒无常的老板，使得几个学员纷纷离开。小嘉是最后离开单位的一个。其他学员说，老板在他们面前总是表扬小嘉工作如何出色，如何踏实。小嘉自己却对我们说她经常挨批，不过也从中学到了很多。

在结束了这段实习生活后，有的同学回到学校，请学校再提供机会。尽管按照规章制度学校对毕业的学生没有再推荐的义务，但是我们还是尽可能地向他们提供帮助。而小嘉这个让老师最牵挂的学生，除了临近毕业前夕上交了一份实习总结，就再没有任何要求和抱怨。我们提供给她一个看上去不错的实习机会，她与家人商量后觉得路远没有去，之后就再没有出现。打她留给学校的手机号，已经无法联系到她。

直到 2008 年新年与同学聚会，偶然间谈到往届的同学们，有的同学说“我看到小嘉了，她在公交车上卖票。哈哈，原来班里学习最好的学生也和我情况差不多……”在他眼里，卖票这活不太体面。

但是，这位同学不懂，如果小嘉真的去做售票员，谁能保证今后公交战线上不会出现第二个李素丽呢？我们衷心地希望小嘉幸福，因为她是个好孩子，是个老实人。

学校有许多像小嘉一样的好孩子，生活中有众多的像小嘉一样的老实人。老实人应该如何处事？这一点在学校的时候还不是特别明显，但是到了工作单位，就成了问题并且受到了社会舆论的普遍关注和重视。

关于“老实人”的近期热点莫过于 2008 年 1 月 11 日《人民日报》接连发表的署名仲祖文的两篇文章《不能让老实人吃亏》和《不让投机钻营者得利》，文章位置十分显著、醒目。文章观点明确、语言简练，论述有据。文中谈到如下几点。

(1) 什么是老实人。老实人注重埋头做事，不善声张造势，辛苦和业绩往往不易广为人

知；他们清正自守，不好拉拉扯扯、吃吃喝喝，往往“人脉”不广；他们不跑不送，不找不要，不善逢迎，往往不会引起别人的关注；这些人专注干事不会来事，讲原则不懂圆滑，往往还会得罪人。

(2) 老实人的历史待遇。早在延安时期，毛泽东同志就要求全党同志“当老实人，讲老实话，做老实事”。我们讲的老实人，不是那些碌碌无为的人，而是老老实实做人、踏踏实实干事、兢兢业业工作的人。与老实人相反，也有一些投机钻营者不讲党性、不重品行，为了个人私利和宦途升迁捞资本、做虚功、拉关系、搞逢迎，把心思和精力都用在“造势”和“谋官”上。我们队伍中这种人多了，不仅于事业发展无利，而且会严重涣散党的干部队伍，对党的形象造成极大的损害。

(3) 对党的事业发展的意义。用什么样的人，不用什么样的人，体现用人导向，关乎党风民意，关系事业发展。

(4) 如何对待老实人。不让老实人吃亏、不让投机钻营者得利，历来是我们党选人用人的重要原则。对于这样的老实人，各级领导者更有责任慧眼识金，积极地发现他们，主动关心他们，旗帜鲜明地支持他们，大张旗鼓地宣传他们，让广大干部群众熟悉他们、了解他们。“不让老实人吃亏，根本在于形成科学的用人机制”。“要切实按照德才兼备、注重实绩、群众公认的原则选人用人，大力选拔那些埋头做事、清正廉洁的优秀干部，在干部队伍中形成老实人受尊敬、受重用的良好导向。”目前，全国上下都在深入贯彻落实十七大精神，需要每个人都踏踏实实做事，老老实实做人。老实人是干事业的人，他们是国家经济发展的中流砥柱。

如上文所述，按理说“老实”本应该是做人的优良品质，但是在现实生活中，它往往成了懦弱、迂腐、不知变通、不求进取的代名词。“老实”之名，并未给人带来欣喜。造成这种现象的原因是现实生活中的老实人多坚持原则，性格比较耿直，往往给人一种不通情理的感觉。从社会发展的角度，我们确实需要一部分人坚守住信念的堡垒，同时也希望他们能更加灵活和务实。

首先，要把原则性和灵活性结合起来。老实人不知道社会运行既有其原则性的一面又有非原则性的一面，更不明白非原则性的东西有时更能促成某种理想的实现，他们一味抱守原则不放，结果会造成许多悲剧性结果。农夫和蛇的故事就是一个很好的例证。

其次，应注意关心结果，在行事前多考虑一下后果如何。毕竟我们做事是为了成功，只有成功了，我们才可能增强自己的实力，才谈得上进一步坚持原则。其中将其运用得最好的例证是在解放战争时期，毛泽东曾经指出，打仗要以消灭敌人的有生力量为目标，而非争取一城一地。为了消灭敌人，我们还可以主动让出一些地盘，使得敌人背上包袱，一旦敌人被消灭了，那些地盘迟早还是我们的。毛泽东对战争艺术的这种高超领悟在今天仍具有启发性，老实人应该学会理解其中的精髓，并将其运用到工作和生活中去。

百家争鸣：

1. 你如何理解“老实人”的含义？
2. “老实人”在处理问题的时候应该注意哪些问题？
3. 你生活中是否接触过老实人，你对这些人如何评价？

69. 我到底哪里做错了

采访对象：小雪 08 届会计专业

采访手记：小雪性格开朗，热情大方，浓眉大眼，身材高挑，皮肤呈健康的小麦色。当二轻集团下属的一个房地产公司要招一名出纳时，我们推荐了她。这家公司颇具实力，现有的两名会计年纪大了，希望能有一个年轻的女孩子来帮他们跑跑银行、税务等相关业务部门，同时也会教她、带她。机会难得，对于会计专业的学生更是如此，但是小雪的实习并不顺利，在与用人单位的一个熟人沟通后，我们了解了关于对她的一些评价……

小雪被辞退后，我们随即与实习单位联系，公司人力资源部门负责人对我们说：“公司认为还是高估了中专毕业生的能力，你们的毕业生太小了，还不能胜任这份工作。”

这家公司的总会计师是我校一名老师的亲戚，也是小雪实习期间的师傅，她说出了事情的原委：

小雪在办公室里与总会计师坐对面，对方的座位位置较好，不仅能晒到太阳，而且背墙面门。只要总会计师一出门办事，小雪就堂而皇之地坐在总会计师的座位上。

在食堂吃饭时打汤，公司老总就在小雪的后面，她也不知道让老总先打。事后别人问她“你知不知道老总在您后边排着呀？”她说：“知道呀。”

慢慢小雪跟大家熟悉了，大家每人都买一些零食，在休息的时候一起吃，小雪总是吃得很多，而且从来都不买。

……

这样的事情渐渐多了，把小雪性格开朗、手脚麻利等优点都掩盖了。她的过错仅仅是注重礼貌和礼仪吗？

笔者想起曾经看到的一个小故事：

1981 年春，当时还是副总统的乔治·布什乘“空军 2 号”飞机赶往外地执行公务。突然接到国务卿黑格从华盛顿打来的紧急电话：“出事了，请您尽快返回华盛顿。”事情非同寻常，“空军 2 号”立刻调头，改变航向。

几分钟后，布什从收到的密电中得知了令人震惊的消息：里根总统遇刺中弹，正在华盛顿大学医院的手术室里紧急抢救。

“空军 2 号”在安德鲁斯着陆前 45 分钟，布什的空军副官约翰·马可尼中校来到前舱为结束空中飞行做准备。飞机缓缓下滑时，马可尼突然提出一个建议：“直接飞往白宫，在南草坪上着陆。”因为，如果按常规在安德鲁斯降落后，再换乘海军陆战队的直升机飞抵副总统住所附近的停机坪着陆，再驾车前往白宫，势必会浪费许多宝贵的时间。

布什考虑了片刻，决定放弃这个打破常规的计划，仍按照惯例办理。

看到马可尼尽管表示服从，但显得疑惑不解时，布什解释道：“约翰中校，在美国，只有总统的‘空军 1 号’才能在南草坪上着陆。我乔治·布什只是副总统，不是总统，不能那样做。”

跟随布什多年的工作人员都知道他的一贯主张：心怀尊重是做好副职的最重要的条件，

也是人与人之间相互信任的基础。

作为小雪，同样应该知道：真正的尊重不是虚伪的面具、不是哄骗的技巧，而是自身的一种修养。

百家争鸣：

1. 你如何看待小雪工作中的表现？这些能否成为她被辞退的原因？
2. 小雪的经历还给你带来哪些启示？
3. 谈一谈怎样做才是尊重别人。

70. 面对“黄牛党”怎么办

采访对象：云烟 金融事务专业实习生 在某大型商场做收银员

采访手记：2005 年实习开始后，品学兼优的云烟很想到银行工作，但由于她的身材太过小巧玲珑，银行认为会影响企业的形象而最终未能成功。后来云烟去了商场做收银员，这是她目前的工作。尽管已经工作近两年，但每当想起与黄牛党的那次交锋，她仍然心有余悸。

在商场工作后才体会到，不同的身份有不同的感受。作为顾客，逛商场是一种享受；作为收银员，承受的不仅是工作压力，而且要处理好各种各样的关系，其中每天不得不面对的就是收银台前无孔不入的黄牛党。工作第一天，组长就交待我们，遇到黄牛党“代客交费”要拒绝并向管理部门举报；商场在各楼层也都挂起了“代购交易，无法退货”的大幅警示语；还专门组织了一个五六人的保安队，手持“拒绝代购”的牌子在人群中穿行。但是这些仍不能保证我正常的工作，真正要处理好这些关系不能靠别人，只有靠自己。一天上午 10 点左右，一位顾客通过一位女黄牛党在我负责的收银台交了钱，女黄牛党多次要求我为其积分，我按照商场规定拒绝了，表示只能为花钱的顾客积分。女黄牛党不肯罢休，又叫来一名男黄牛党，男黄牛党上来就威胁我说“晚上下班后你要小心”。领班看到我的收银台前一片混乱，也非常不满。上厕所时我无意听到领班对其他同事说“刚来的小孩死心眼……”。听到领班这么说我，我的眼泪都掉下来了，我没错呀，你们说不让我收“黄牛党”的钱，照章办事还要被别人耻笑。这工作没法干了！晚上下班后已经 10 点多了，夜色掩盖下，身心疲惫的我不知如何是好。

这一事件中不容易把握的尺度是“如何处理好问题的原则性和灵活性之间的关系”。二者之间的矛盾在社会上是很常见的。举一个例子说，考试纪律规定要凭身份证与准考证才能进入考场，可是有意外情况出现了，一个考生没有带身份证或者准考证丢失了，恰好他又是熟人，主考官认识他，这个时候他就可以进考场吗？我想以我的经验大抵是可以的。

还记得小学时曾经学习过的一篇课文，题目记不得了。大概内容是说列宁去参加一个会议，由于没有佩带证件，被士兵拦住接受检查。恰好有一个人认识列宁，就对士兵喊到，“他就是列宁同志”。列宁是原苏联党和政府的领袖，他并没有对士兵发火，也没有批评士兵，反而表扬了士兵，说他敢于坚持原则、做得对，并主动出示了证件。



试想如果列宁没带证件的话，那么他能不能进入会场？士兵知道他是列宁之后还会不会拦他、检查他的证件呢？这只是我的假设和疑问而已，答案不得而知。

想问题有多个视角，我们还可以从另外一个角度进行分析。《史记》上记载的关于周亚夫治军的故事，这里暂且引用一下。

文帝之后六年，匈奴大入边。乃以宗正刘礼为将军，军霸上；祝兹侯徐厉为将军，军棘门；以河内守亚夫为将军，军细柳；以备胡。

上自劳军。至霸上及棘门军，直驰入，将以下骑送迎。已而之细柳军，军士吏被甲，锐兵刃，彀弓弩，持满。天子先驱至，不得入。先驱曰：“天子且至！”军门都尉曰：“将军令曰：‘军中闻将军令，不闻天子之诏。’”居无何，上至，又不得入。于是上乃使使持节诏将军：“吾欲入劳军。”亚夫乃传言开壁门。壁门士吏谓从属车骑曰：“将军约，军中不得驱驰。”于是天子乃按辔徐行。至营，将军亚夫持兵揖曰：“介胄之士不拜，请以军礼见。”天子为动，改容式车。使人称谢：“皇帝敬劳将军。”成礼而去。

既出军门，群臣皆惊。文帝曰：“嗟呼，此真将军矣！曩者霸上、棘门军，若儿戏耳，其将固可袭而虏也。至于亚夫，可得而犯邪！”称善者久之。月余，三军皆罢。乃拜亚夫为中尉。

周亚夫没有讲什么灵活性，而是坚持原则，所以才赢得了文帝的赞赏。

我们的社会过于讲究通融，似乎什么问题都可以讨价还价，原则性是可以放在一边的，而这种习气和习惯不能不说对我们的一些制度纪律造成较坏的影响，导致一些纪律和制度的权威性、约束性丧失殆尽，形同虚设，成为一纸空文。有法不依，有规定也不按规定办事的现象是比较普遍的。之所以如此，恐怕也与这个“灵活性”不无关系。

现实社会中人们处理一些问题时，一旦提到原则性和灵活性，往往是牺牲了“原则性”来成全“灵活性”。“灵活性”也常常成为一些人不遵守制度和纪律的最佳借口。我认为很有必要给“灵活性”上个“紧箍咒”。

去德国的朋友回来谈论德国人的“死板”，说有两部公用电话，一部前面排队，另一部前面一个人没有，原来没有人的那一部是残疾人专用的。德国人就算排队也不去违背自己的原则。相反在我国国内，一些行人对交通法规一点也不在乎，只要没有车辆，才不管是什么红灯还是黄灯，先过去再说，这就是国人的“灵活性”。

“无例不兴，有例不灭”，我们的“灵活性”还有一个突出的表现在于“下不为例”。“下不为例”是灵活了，可是我们的制度、法律和纪律并没有这样的规定，“灵活性”使得一些人置制度、法律和纪律不顾。其危害之大，值得我们深思。

即将或已经走上工作岗位的同学们，在明白上述道理之后，你知道如何“灵活”处理问题吗？

百家争鸣：

1. 你如何把握处理问题的原则性和灵活性？
2. 如果你是云烟，面对她这种情况你会怎样处理？

71. 如何挺过噩梦般的日子

采访对象：小艺 金融事务专业 在某银行做综合柜员

采访手记：小艺为人真诚，在学校期间，一直非常努力，遵守纪律，做事严谨，在三年级的时候，还向班主任争取做过课代表，十分有责任感。在某银行静安庄支行实习时，小艺经历了一番痛苦的心路历程，从“头几天感觉自己不如死了算了”到后来成为支行的“大拿”，他是怎么做的？一个偶然的的机会，我获知了他实习期间的经历。

我刚来银行时，充其量是个打杂的，每天把钱打捆，帮忙跑腿。来了不到一个星期，我还不知道怎么回事就稀里糊涂地接柜了，头几天确实感觉自己不如死了算了，省得在客户面前丢人现眼。起初，对客户的问题我一问三不知，有的时候客户还教训上我了，我有些抵触情绪；客户存取款填表，填完了给我，我也不会办，甚至有好几次客户填对了，又让我给“指导”错了。在经历了这噩梦般的日子后，我下定决心只要办过的业务就一定要记下来。

终于一切都步入了正轨，在这期间我学到了许多书本上学不到的东西，使我受益匪浅。我所在的银行是朝阳区的一级支行，对公业务在楼上，个人业务在楼下。银行位于三元桥附近，正对面是国际展览中心的后门，附近还有大使馆，所以外国人非常多，我们的业务也因此非常繁忙。

我们银行不但客户多，而且大业务也多，百万元以上的存款业务经常能遇到。来这里的客户什么样的都有，多数深藏不露。有好几个客户很有钱，但对人很客气，熟了之后我才知道他们都是大使馆的；还有很多住在英特尔公寓的，虽然不知道那里是单位还是宾馆，但是住在那里的人很多都很有钱。最可怕的要数对面的国展了，那里一有活动，我们就“遭殃”了，经常有外国人来大量换取人民币，一收就是几万美元、澳元或欧元。由于在学校打下了基础，所以我的点钞技能比较好，小键盘、打字的速度都还可以，并因此得到了同事们的夸奖。平日办业务的时候为了不让客户等候的时间太长，要求我们业务要非常熟练，最根本就是要求手上小键盘的录入速度要快，这些还真要感谢学校对我的培养。

后来我真的适应了这项工作，没接触过的业务不管多复杂，只要让我做过一次我便会做了，所以现在不管是复杂的基金业务、繁琐的国债业务、风险性高的外币业务还是高难度的境外汇款业务我都样样精通，加上我办理业务非常快，同事们互相熟了之后，他们都叫我“大拿”。

我有三个师傅。第一个师傅虽然教我不多，但我非常感谢他，是他把我带入门，告诉我怎样避免犯错误，他对自己和别人要求都很严格，后来他做了客户经理；我的第二个师傅几乎样样精通，办业务非常快。来我行办业务的客户中经常会碰到对规定有误解的情况，我师傅的解答总是很有说服力，客户都很佩服他。他是老员工了，好像已经工作五年了，后来把我带出徒了，他就调到支行营业部外币业务窗口了；我的第三个师傅不如说是朋友，下班后我们经常一起打牌、下棋，自己组织活动。他人非常幽默，是大家的开心果，他教会我如何融入集体，处理好人际关系，使我懂得了工作的意义。

实习的时间是有限的，但我的收获是无限的，在这里我要感谢我的三个师傅，没有他们

就没有现在的我，还要感谢我的同事们，他们非常照顾我，最后我要感谢我的学校，感谢老师们给我这样一个机会。我自己办错过一次业务，但没错过第二次，我会继续努力的。

看到这里，你也许会想，到底是什么帮助小艺挺过噩梦般的日子？笔者的答案是“爱”。小艺内心充满了感恩，感恩于自己的师傅、同事、老师和学校。一个内心充满爱的孩子，是很容易得到他人的关爱的。为什么在许多实习生称之为“人心险恶”的当前社会，小艺的感受却完全相反？生活中我们也有这样的感觉，即使同样的工作环境，不同的人对它的评价也会大相径庭。

从客观上说，小艺非常幸运，遇到的都是“好人”。曾经听人说过，一个优秀的业务骨干不允许同事分享他正在研发的产品的相关信息；一些经验丰富的老教师不愿意把自己的经验告诉新来的老师；一些演讲者和推销员不会把自己的技巧或客户信息透露给同行。除了一些必须保密的信息之外，其实资源共享会带给我们双倍的回报。

从主观上说，小艺懂得感恩，让别人愿意帮他。当我想到感恩这个词的时候，感觉这真是一门学问。也许我们在商业社会生活太久了，早就习惯了一事当前，立刻把自己及对方的投入产出算得清清楚楚明明白白——“他这样做是不是有什么目的”？“他告诉我的对不对”？这样做并没有什么不好，但这样的思维习惯和方式使得我们很难享受到“感恩”之于生活的种种快乐，因为“感恩”的基本前提就是“不计得失”。感激生活中给予你帮助的每一根“稻草”，正是因为有了这些微不足道的“稻草”，才让你在人生的冬季感受到了春天般的温暖。其实，当你对每一根稻草都心存一份感激的话，你也就会更快乐。

百家争鸣：

1. 分析小艺“挺过噩梦般的日子”的原因。
2. 如何看待小艺实习初期遇到的困难？
3. 什么是感恩？生活中你是否是一个感恩的人？

72. 初涉职场怎样找“师傅”

采访对象：刘洋 会计专业

采访手记：实习时，刘洋幸运地被推荐到一家公司做出纳工作。工作中他踏实肯干，为人诚恳好学，给实习单位留下了很好的印象。毕业后他顺利地留在了公司，刚二十出头的他如今已经能在公司里独当一面。他说这一切虽然离不开自己的努力，但更重要的是他找到一个好师傅。虽然师傅现在已经退休了，但是谈起师傅对自己的帮助刘洋仍然非常感激。

实习开始后没几天，师傅让我熟悉一下公司的会计凭证。我想这不是我的强项吗？以前在学校做过会计模拟实习，不就是填制会计凭证？心想这很简单，所以也就一扫而过，总以为凭着自己的记忆加上学校里学的知识，对于区区一个会计凭证自己完全可以熟练掌握。也就是这种浮躁的态度让我忽略了会计循环的基石——会计分录，以至于后来师傅让我尝试制单时，我还是手足无措了，这时候我才明白师傅的良苦用心。于是只能晚上回家补课了，我把《会计学原理》搬出来，认真地温习了一遍，又把公司日常使用较多的会计业务认真弄

懂。毕竟会计分录在书本上可以学习,可一些银行账单、汇票、发票等就要等实习时才能真正接触,所以别以为光是认识就行了,还要把所有的单据按月按日分门别类整理好,并把每笔业务的单据用订书钉装订好,这样才能为记账做好准备。这就是会计所从事的工作。

做过会计模拟实习的人都知道,填制好会计凭证之后就进入记账程序了。虽说记账看上去像小学生都会做的事,可重复量如此大的工作如果没有一定的耐心和细心是很难胜任的。因为一旦出错并不是随使用笔涂了或是用橡皮擦了就算了那么简单,每一个步骤会计制度都是有严格要求的。我师傅把这些要求写在一张纸上,让我做到心中有数。比如:

(1) 写错数字就要用红笔画横线,再盖上责任人的印章,这样才能表示作废。而我们以前在学校模拟实习时,只要用红笔划掉,再写上“作废”两字就可以了。

(2) 写错摘要栏要用蓝笔画横线并在旁边写上正确的摘要。平常我们写字总觉得写正中点好看,可摘要却不行,一定要靠左写不能空格,这样做是为了防止摘要栏被人任意篡改。在学校模拟实习时,对摘要栏的书写要求没有规定得这么死,没想到这里还大有名堂,真是不学不知道啊!

(3) 对于数字的书写也有严格的要求,字迹一定要清晰,按格填写,不能东倒西歪的。并且记账时要清楚每一明细分录及总账名称,不能乱写,否则总账的借贷双方就不能持平了。

(4) 所有的账都记好了,接下来就要结账,每一账页要结一次,每个月也要结一次,所谓月清月结就是这个意思,结账最麻烦的就是结算期间费用和税费了,按计算器都按到手酸,而且一不留神就会出错,要复查两到三次才行。一开始我掌握了计算公式就以为只要按计算器这样的小事就不在话下了,可就是因为粗心大意反而算错了不少数据,好在师傅教我先用铅笔写数据,否则真不知道要把账本改成什么样。

所以,我能坚持做到今天,最主要的原因就是领导帮我找了一个“好师傅”。

刘洋非常走运,领导给他安排了一个“好师傅”,但是可能大家并不都像他一样幸运。我给同学们的建议是:不妨自己找一个“好师傅”。因为“三人行必有我师”,对于初涉职场的我们更是如此。不过需要注意的是:什么样的人可以为师?希望自己在师傅身上学到什么?与师傅应当保持怎样的关系?在职场中人际关系通常是敌对的,竞争多于相融。因此,要找到一个善解人意又能对自己工作有所帮助的“师傅”实在不容易。

笔者理解,所谓“好师傅”是指那些在组织中具有较高地位并且品格优秀的人,他们在很大程度上能够对你的问题提出非常有帮助的建议。一个人如果找到了“好师傅”,能够使自己事半功倍,实习生活及未来的职业生涯发展都会比较顺利。

一般来说可以找一个最适合交心的领导,但是如果遇到合适的人选,即使不是你的直接领导,也可以有意识地积极去接近他,主动拜他为师。“闻道有先后”,有时候并不是官大学问大,不同的工作经历有不同的工作心得,而在选择一个合适的“师傅”时,应把握“慎选、慎思、慎学”的原则。

在上述原则指导下,在一个新的工作环境中,先观察锁定目标,看看有谁在工作上、为人处事上可供学习,是不是可以大胆的拜他为师,而不需要偷偷学习(偷师)。这种交往绝不是单向的,只有当你主动热情、态度诚恳、勇敢地表达出自己的意愿、视其为挚友时,对方才会乐意替你指点迷津,充当你人生道路上的领路人。



百家争鸣:

1. 生活中你是否遇到过文中刘洋所遇到的“好师傅”？
2. 你认为在与师傅交往的过程中应该注意什么问题？

模块九

团队合作

73. 为何要学会“代人受过”

采访对象：江静 李丽 文秘专业

采访手记：在实习工作中，被领导误解了，你该怎么办？是极力澄清、努力辩解，还是学会代人受过，替领导承担一些责任？江静和李丽的故事或许会带给你一些启发。

江静毕业后，在一家广告公司给创意总监于娜做助理。上班后的第二天，总经理办公室送来一份文件给于娜，说是要三天后拿出一个创意草案。

当江静把文件送进于娜办公室时，于娜正在打电话给客户，她看了看江静手里的文件，摆摆手示意她放在桌上。可忙碌的于娜接完电话后，就忘了这件事，文件被埋在案头。

三天后，总经理向于娜要这个方案的时候，于娜却完全想不起来有这么一回事，她一个电话叫来江静，一通呵斥，批评她办事不利。

江静当着总经理的面，一个劲地解释她确实把文件给了于娜，并把当时的情况形容了一下。

这让于娜很下不来台，不久就借故换掉了江静。

类似的问题，也发生在实习生李丽身上。

一天复利公司总经理高强在公司外面给秘书李丽打电话，让她准备一份材料，下午开会用。接完电话，李丽遵嘱把材料收好放在了高强的办公桌上。但等到临近开会时，高强并没有在自己的办公桌上找到材料，于是就问：“小李，会议材料呢？”

李丽回答：“我放在您桌子上了。”

“你说什么呢？放在我桌子上？”因为着急，高强有些生气。

高强说：“你看看，我的桌子上哪有什么材料？你不是说我故意将它藏起来了么？作为一名秘书，你怎么这样对待我交给你的工作？”李丽听后感到很委屈。

虽然感到很委屈，但她只是犹豫了一下便说：“对不起，我可能记错了，我这就拿给您。”说完把电脑里的文件又打印了一份给高强。

几天后，公司董事长将李丽放在高强办公桌上的那份材料还给了高强，并说自己昨天顺手拿去看了看……

弄明白事情经过后，高强有些愧疚，也因此更加器重李丽了。不久，分管人事的一位主管跳槽离开了公司，高强便不加思索地建议董事会让李丽接替了他的职位。

在第一个案例中，我们应该明白的是：新人最大的缺点就是没有经验，最怕的事情就是被人误解。面对顶头上司推卸责任，生怕会在更高一级的领导面前失去了信任。



但要知道，所有的职员都怕上司对自己不满，总监于娜也不例外。她那么做也是想把大事化小，小事化无。

若江静不是极力地为自己辩解，于娜也许会把冲突及时化解。其实她心里也清楚错在何处，事情解决后她自然会记下这个能忍辱负重的助理。解释清楚一件事是很容易的，可为领导承担一些责任，从而获得信任的机会却并不是很多。

与江静相比，李丽在处理类似问题上表现得极为灵活：当高经理对自己产生误会时，她知道这时不是“喊冤”的时候——因为会议马上就要开始，所以就没有为自己进行辩解，而是以大局为重，先将高经理抛给自己的“黑锅”背起来——为了保证会议的正常进行，拿出了备用材料。李丽如此处理，既保证了会议正常进行又保住了上司的面子。

两人处理同类事情的不同态度，从表面上看似李丽更懂得为人处世的技巧，如果这样看，对于那些出于本心做事的人来说，是不公正的。谁能肯定李丽在经理责怪她的时候，想到了这件事能给自己带来那么多的好处，从而采取了一个“小计谋”呢？笔者宁愿从真善美的角度来看待这一问题。其实一个人的行动、言语是内心最真实的反映，在紧急关头，人们的反应都是下意识的真实表现——通过对他人的爱和宽容赢得别人的敬重。

曾经看到过一个故事，久久让我感动。一天，圣雄甘地乘火车时，一只鞋子掉到铁轨上，此时火车已经开动，他无法捡回那只鞋子。于是，他索性又脱下另一只鞋子，把它扔到第一只鞋旁边。一位乘客好奇地问他为何这样做，他微笑着说：“这样一来，捡到铁轨上鞋子的穷人，就能有一双好鞋了。”

这小小的善举，显示了伟人的博大胸怀，而这一切，不也是你我这样的普通人都是可以做到的吗？

过去，我常想，这个世界似乎与我没有多大关系，或者说，我不可能给这个世界奉献什么，小人物一个，还幻想有什么成就？随着岁月的流逝，我渐渐明白，人人都需要爱，又都可以奉献爱，这正是人平凡而又神圣之所在。做个英雄或伟人，可以给社会带来更多的荣耀和幸福，但还没有成为英雄或伟人之前，不妨做一个甘于奉献的人。

如果每个人都珍惜自己的每一次承诺，如果每个人都拥有一颗善解人意的心，那么每个人都可以给这个世界带来一丝惊喜、一份温暖、一种关怀的力量……林黛玉说“萤是草化的”，但不管怎样，做只流萤的时候，把光亮和浪漫留给黑夜；做棵青草的时候，把绿色和生机带给世界。萤没有虎的力量，草没有树的高大，但它们一样有生命的活力和意义，一样拥有生命的崇高和骄傲！

因为善良而心安，因为友爱而无愧。英雄的梦也许遥远，但善举对于每个人而言，又是如此简单易行。也许做不了圣雄甘地，但舍弃自己的一只鞋子而做成一件善事，你我都可以做到，伟人往往就是从这儿开始做起。做不了星星，那么先做盏明灯；做不了伟人，那么先做一个宽容有爱心的人。

百家争鸣：

1. 如何看待李丽处理上述问题的做法？
2. 生活中你是否经历过“代人受过”的情况？你是如何处理的？



74. 怎样“飞得更高”

采访对象：宋晓轩 05 届金融财会专业

采访手记：或许你像文中的晓轩一样，在人才济济的单位里，你是其中最普通的一粒沙，梦想迅速得到领导和同事们的赏识。曾经做过一些努力，但是效果却不理想。应该怎么办？

在学校时，我一直是老师的帮手、同学的榜样，几乎所有的荣誉都包围着我。但我深知，荣誉只属于过去，从进入银行实习的那一天起，我的一切将从零开始。刚开始的时候，常听说同事之间勾心斗角，领导之间溜须拍马。怀着这样忐忑不安的心情来到工作岗位，偏偏“现实”和“想象”总是相差很多，这里的工作氛围非常好，我很快就和同事打成一片。

我是一个爱表现、不喜欢埋没自己能力的人，因此单位大大小小的活动我都喜欢参加。第一次参与公司活动是在一个再平常不过的中午，我师傅把一张公开召集为持卡人作慰问的宣传海报递到我手里，他希望我能做出一点成绩给大家看。经过两天的连夜苦干，我终于把宣传海报赶制出来了。当我喜滋滋地把海报拿给主任看的时候，满以为自己会得到表扬，但是他看都没看一眼，就问我这两天为什么工作总打不起精神来，我赶忙说：“因为赶制海报，我每天回家都工作到深夜。”主任说，“你完成好了本职工作再做其他的事吧。”听了主任的话，我心里觉得很委屈，我热心参与集体活动有什么错？我这样做有什么不对吗？

与晓轩一样，我们有很多在校期间的优秀生在实习单位都会有类似的经历。积极表现、争取得到大家的认可，这本身并没有错，错就错在太急于求成，欠缺脚踏实地的工作作风。

有上进心固然是好，但不能急于求成，任何事情都要有个过程。这好比婚姻，两个人从结识到相恋再到步入婚姻殿堂需要多久？三个月的时间够不够？估计是不够的。有些闪电式的婚姻在婚后有很多的问题出现。同样的道理，作为一个新人，在刚刚加入一个团队三个月时间，就希望别人对你信任、友善和重视，显然也是不太现实的。因此晓轩现在所面临的情况是很正常的，没有必要太过悲观和失望。

参与其他工作的前提是必须完成好本职工作。晓轩积极参与海报设计制作，但由于赶制海报影响到了原来的工作状态。该做的都没有做好，其他的事情别人就更不敢让她去做了。

努力完成好本职工作可以减少不必要的困扰和同事间的误解。我们曾经遇到过类似的情况，某些同学为了表现自己，抢着做他人的工作。我们都知道人际交往中的“刺猬效应”，刺猬为了取暖而相互靠近，距离太近了，会伤到彼此；距离太远了又起不到取暖的效果，于是在相互的试探中找到一个最佳距离。这一原理同样可以应用到工作中，无原则地插手他人的工作会让对方感受到威胁，不利于同事关系的维护。

要想得到领导的信任和同事的赞誉必须靠你自己的付出和努力。每个人的信誉就是自己的一张名片，在工作中，我们要努力塑造自己的品牌，努力成为“名牌产品”。像可口可乐，一个商标的价值就达几百亿美元。个人品牌是由内而外的，是一个人素质的综合体现。努力工作，把自己分内的事情做好，当时有没人看见不是关键，短期内没有人知道也没关

系，但是长期坚持下去，个人的品牌形象就会由内而外地展现出来，渐渐被公司认可，乃至最终被社会认可。

百家争鸣：

1. 工作中善于表现自己的晓轩因为赶制海报影响了自己的本职工作，你如何看待这件事？
2. 晓轩的故事带给你哪些启示？

75. 怎样才能做好热心人

采访对象：小王 01 级国际贸易专业 在某事业单位实习

采访手记：小王是一个年轻的小伙子，在学校时曾担任班长，非常有朝气、有能力、热情开朗，在单位很有人缘，但这也给他带来不少麻烦，为了帮助别人常常影响到自己的工作。如何做好热心人？希望他的故事能够对你有所启发。

作为一名在办公室工作的实习生，我每天总是要面对各种纷繁琐碎的事情。例如：文件及签报的收发、转交；公司本部及各系统的档案管理工作；领导讲话稿及各类公司文件的起草；本部会议的统筹安排及重大会议的会务组织工作；协调工作关系及督促检查；保密工作及机要文件保管，文件及材料的录入、排版、印发；公司印信管理等。

正确对待这些工作的原则是：忠于职守、甘于奉献，严守机密；围绕领导中心工作，增强工作实效；为领导调研、决策当好参谋和助手；文件处理及时规范，审核把关准确严格；对内协调高效有序。

对于一个刚刚参加工作的实习生来说，要应对如此繁杂的工作，确实是件辛苦的事情，经常会手足无措、抓不住工作重点。尤其是在其他同事遇到紧急问题需要帮助的时候，我就会放下手上的工作去帮助他们，这样一来就常常会耽误自己的原有工作，影响整个部门的办事效率。为此，我也受到了部门领导的批评，给自己带来不少烦恼。

其实，无论我们从事什么样的工作，都会碰到类似的事情。这个时候，我们是应当完成好自己分内的工作，还是去及时帮助遇到问题的同事呢？

我们必须明确，立足于自己的本职工作才是重点。所谓“一屋不扫，何以扫天下”？做好本职工作，我们每个人都责无旁贷。在做好本职工作之后，帮助他人是我们义不容辞的责任。具体来说，我们应当考虑以下方面。

首先，对待自己分内的工作要勤奋，要富有创造性。

钢铁大王卡耐基曾经说过：“有两种人成不了大器，一种是除非别人要他做、否则不会主动做事的人；另一种是即使别人让他做、也做不好事的人。那些不需要别人催促就会主动做事、而且不会半途而废的人将比较容易成功，这种人懂得要求自己多付出一点，做得比别人更多。”我们任何一个员工，都不能只是被动地等待别人告诉你去做什么，而是应该主动去了解自己应该做什么、还能做什么，怎样做才能精益求精、做得更好，并且认真地规划它们，然后全力以赴地去完成。懒惰的人、等待吩咐的人只会在成功门外徘徊，要想成功就要

拿出我们的进取心。

当我们更有效率地完成了自己的工作，才可能有时间和精力去帮助其他同事。

其次，要善于沟通、注重协作。

我们说要立足做好本职工作，并不代表要对同事的困难视而不见。“只有团结才有力量，只有团结才会出成果”，工作中应该相互理解、相互支持、相互配合。同事间要以沟通促进友谊，以谅解促进团结、增进了解，相互补充、奋发进取，充分发挥“1+1>2”的作用，只有这样才能配合做好整个部门的工作。

最后，要学会管理压力并科学释放压力。

一个人无论多么喜欢自己的工作，工作多多少少都会给他带来压力。面对压力，应该学会管理压力并科学释放压力，减轻对工作的恐惧感，心情轻松才容易激发工作热情。

现实生活中我们每人都应弄清楚自己是谁，在哪里，该干什么。工作中难免会受气、受委屈，这就需要我们站得高些、看得远些、想得些，说到底是要有度量。在你的岗位上，有多大的胸怀，就能成就多大的事业。古人说，人要有气量、要大气。大气就是胸怀，心里要能搁得住事，容得下人。在具体工作过程中，要有目标、方向，不要怕受挫折、伤面子，应当把个人的事情看淡些，把事业看重些，努力干成事。

看来，做好热心人也是一门学问，我们不仅要有好的动机，而且要看自己的时间、能力和水平，从而产生好的结果。

百家争鸣：

1. 如何应对文中“小王”遇到的烦恼？
2. 做好热心人需要哪些条件？

76. 遭遇“领域感”强的同事怎么办

采访对象：尹荣 财会专业

采访手记：在这个强调团队合作的时代，孤军作战已不再适合现代上班族。但当你遭遇一个“领域感”很强的同事或合作伙伴，她不接受你的建议，也不让你询问她的工作进度，这时你该如何与她相处？尹荣在自己的第一份工作中就遇到了这样的一位同事。

同学们都到银行实习了，我由于外在形象不好，没被录用。

实习开始后，我来到了位于大红门附近的一家私营企业工作。刚开始来的时候感到非常诧异：这家公司租用的是一个农户的院落，办公室就是院子中一排平房，院中汪汪叫的大狼狗据说是看库房用的，库房就是西头的两间屋。这还不算什么，最让我难受的是我的同事王姐。

王姐四十多岁，表面看上去非常热情，经理说让她带带我、教我些业务上的知识，她满口答应了。我对自己会计学科的成绩还是很满意的，但是这些理论知识到了实践中完全不是那么回事，拿到公司的财务报表，我顿时就懵了。公司还有一个会计，只是每个星期来一次，平时只有我和王姐，遇到问题我也只能求助于她。每次向她请教时，她都找理由推托，

不是“手头太忙”，就是“我也照葫芦画瓢，没你想得那么懂行”。还有几次聊天时，说到公司以后的发展，她劝我离开这家公司，“老板今后可能改行，你本人也并不太适合做这工作，库管的工作倒挺适合你。”有一次甚至鼓动我去跟老板说想转岗。我看她说的头头是道，脑子一热进了老板办公室，要开口说话时才想到这样做对自己不好。一是做财务肯定比做库管有发展；二是我财务没做好，又想转其他岗，这不是逃兵吗？

人家刚开始工作时，碰到的都是老同志帮助新来的，我的运气怎么就这么差？要说王姐这人是个典型的工作狂，在我们公司也兼好几个岗，自己的事儿不愿意让别人插手，自己的工作经验绝对保密，但是看得出来老板也很重视她。后来我听其他同事说，她已经挤走了好几个她认为对她有威胁的同事了。

将来在工作中，你或许会碰到这样的同事，常言道“教会徒弟，饿死师傅”，遇到同事有非常强的领域感和危机感，你该怎么办？

一般而言，“领域感”很强的人大多保守，防御性强，思想较为封闭，也较为主观，很介意别人对他的工作有任何的意见或是无法接受他人的意见，做事较为我行我素，有时甚至不让共同负责的同事询问进度，因为这表示别人干预了他的工作，因此比较难沟通。

如果遇到一个“领域感”很强的同事或合作伙伴，我们认为必须共同制定一个计划，首要任务是一开始便主动与这个同事做完整的沟通，把“领域界限”划分出来，避免自己以后“踩”到对方的领域。计划一旦开始执行，只要遭遇“领域界限”模糊的问题，就要及时与他沟通解决以免出现不必要的麻烦。

同时为了向对方证明自己对他构不成什么威胁，你可以帮他分析：领导让我们参与这项工作的用意是想发挥我们各自的专长，虽然是合作，但其实各有分工。

我们在后续的跟踪指导中得知，尹荣采纳了我们的建议。遇到专业上不懂的问题及时回学校找老师请教，她的业务很快上手了，心里的疑惑也解开了。已经取得了会计资格证书的她正准备考会计职称，同时在首都经贸大学成人大专继续学习深造，还有最后一个学期的课程就能顺利毕业了。她说，她非常庆幸自己当时非常理智，没有离开这一行业，自己的性格特点也非常适合做财务工作，相信自己将来能做得更好。对于王姐的行为，她也非常理解，每个人独特的成长环境和人格特质，造就了其特殊的处世方式，虽然她有些保守，但也不是什么坏人，再说人家凭什么把自己积累的工作经验毫无保留地告诉自己呢？常言道“告诉你的是情谊，不告诉你的是本分”。我们不能把自己的原则强加于别人头上。听完尹荣的这番话，老师非常高兴，我们知道她已经长大了。

百家争鸣：

1. “领域感”强的人有何种特点？这种性格的优缺点是什么？
2. 生活中你是否遇到过“领域感”强的人？你与他共事的时候注意了哪些问题？

77. 都想成为“焦点”怎么办

采访对象：小文 某大型物业公司会议接待

采访手记：在公司招聘的时候，对职位的要求里一般都会有“具有团队合作精神”这几

个字，究竟什么是团队合作精神？大家一起朝一个共同目标努力，齐头并进完成一件事情就是团队合作精神吗？当真正需要和同事合作的时候，你会发现原来团队合作精神真的是非常重要的。小文说在节目汇演中，大家都想成为“焦点”，这时该怎么办？

我们公司承揽的都是国家部委、机关的物业管理项目，公司非常有实力，每年的年会更是公司公关部门的一项重要活动。年会上都是同事们精心编排的节目，届时还会邀请客户和合作单位的代表、公司的各级领导来观看。我们公司上下 800 人，今年即将在 XX 饭店举行的年会将会非常热闹，预计到场的观众至少也有 800 多人。如果表现出色，说不定还能一举成为公司里的明星，搞不好还能拥有几个 FANS。于是谁都想一展自己的才华，都想借机在全公司的主要人物面前露个脸。但表演节目的人选都是公司各部门领导向上级推荐的，我有幸被领导推荐表演舞蹈，因为从小练习舞蹈有一定的基础，所以跟其他三个业余的同事比，就显得专业很多。公司找了舞蹈学院专门的舞蹈老师来教我们，我们四个人学得也很用心。很快，两节课下来，动作就熟悉得差不多了，这个时候突然有另外两个人也想加入，对于已经编排好的舞蹈，是否加人只能听从老师的意见。当得到老师的批准，只能再加一个人后，想加入的两个人就开始了一个小范围的竞争。领导让其中跳得较好的人成为我们的一员。

多了一个人，就多了一份意见。在 5 个人的团队中，谁都想当“意见领袖”，谁都认为自己的说法很对，结果在第三课时，“懂得抢饭吃的孩子”的意见成功地被老师接受。她说我们现在选的伴奏音乐不好，建议重新换个节奏欢快的音乐，紧接着整个舞蹈的风格和动作也需要重新编排了。老师开始重新教给我们一个新的舞蹈，而公司的部门审核在即，全公司的节目彩排也跟得很紧，大家都急得像热锅上的蚂蚁。

老师建议裁人，或者让两个跳得好的先学会，再教其余的几个。于是我和另一个女孩去了老师家，关上门学，叫“关门弟子”。呵呵，原来这个词是这么来的，结果学回来以后，“意见领袖”们还是一再强调自己是对的，自己跳不好的动作就取掉不要，用自己突然想出来的动作代替。排练时间已经越来越少了，现在还排不出来，几天后就要审了，大家也都不想白费心血，但还都想坚持自己的意见。

整件事情进行得如此混乱，最主要的原因是缺乏一个权威的领导，以及在其领导下组成的一个有竞争力的团队。所谓团队精神，我们每个人在生活中都应该有所体会：在竞争激烈的环境中，谁都想拔得头筹，可是一群人做事，只有都朝一个方向努力才能成功，一旦意见不一致，这件事就很难做好。

从这个角度看，团队合作似乎只是领导的事，其实不然。一个团队的建设，固然领导的作用非常关键，但是每个成员的重要性也不可忽视。对于即将走上工作岗位的同学，你注定会成为团队的一份子，将来也有可能成为一个团队的带头人。从入职的第一天就要知道团队精神，培养团队意识，有时团队合作能力甚至比专业知识更重要。

小文的舞蹈小组现在面临的唯一的问题是把舞蹈排练好，如果你是小文，不妨提议大家静下心来，进行充分的沟通。一个团队各怀心事万万不可，但仅有少说多做也是不够的，只有在充分沟通的基础上明确各自的任务和职责，然后才能分工合作，把大家的力量变成合力。否则，成员只管低头拉车，各走各的路，永远也不会形成合力，也就无所谓成功。尤其对于这种临时组建的团队，成员彼此不了解，分工不明确，更需要进行有效沟通。

小文不妨提议大家充分协商，达成共识。在时间紧、任务重的情况下，互相理解宽容，

服从舞蹈教师的安排。或许你的这番表现，会比在舞台上获得头彩更为精彩，从而无意中成为活动中的“焦点”，也不无可能。

百家争鸣：

1. 通过小文的故事，你如何理解“团队合作”？
2. 分析你所处团队的具体情况，以及自己在团队里的最合适的位置。

78. 怎样变得更自信

采访对象：小杨 小李

采访手记：初涉职场由于年龄较小，学历较低，我们往往对自己的职业能力非常缺乏信心，以至于不敢提出自己的任何正当要求，怎样才能使自己更自信呢？

小杨在某四星级酒店餐厅做收银，酒店人力资源部的杨总说：“你们那个小杨长得挺可爱的，虽说是学计算机专业的，但她还会点钞，如果愿意的话，我们想让她来财务部工作。”小杨一切如愿，顺利入职，但是正当形势一片大好之际，她坚决辞职不干了。事后通过其他同学我们了解到，小杨没有学过财务知识，导致工作中出过几次小差错。虽然出了错，但无论是同事还是领导都没有说什么，可她还是选择离开了，因为她认为自己干不好。

小李在保险公司做内勤，数据录入的速度已经非常快了，但是面对别人的称赞，总是谦虚地说“哪里，比我快的人有很多。”当偶然与她谈起这件事的时候，她说：“老师，我真的是觉得自己还不成，差距还很大，虽然打字快了点，可是我这人天生不会来事儿，看到别人和师傅们谈笑风生，我不知道该说什么，害怕领导在实习期满后不用我，没有自信。”

自信心不足会影响与他人的合作。试想我们自己喜欢跟什么样的年轻人交往？绝大多数人会选择满面春风、精神抖擞的人。他们好像从来没有烦心事，浑身有使不完的劲儿，这样的人大家都愿意帮助他。自信的人会赢得大家的认可、欣赏与共鸣。一个真正自信的人必然步伐坚定、笑容亲切、体态端庄，流露出真正的生命活力。

如果你在生活中不是一个自信的人，试着用如下方法来锻炼使自己具备这种特质。

(1) 喜欢你自已。自信心不足的人不能全面地接受自己，不能够真心地喜欢自己。

科学家们发现，女孩子照镜子和男孩子照镜子时的感觉并不一样。男孩子喜欢在镜子面前自我欣赏，而女孩子则会从镜子里看看别人眼中的“我”是什么样子的。虽然出发点不同，但在关注自己这一点上却是相同的。不过，有的人关注自己，却并不喜欢自己。

那么，喜欢自己是不是很重要呢？答案是肯定的。心理学家告诉我们，除非我们确实喜欢自己，否则我们无法去喜欢别人。怨恨一切事物和所有人的人，会表现出很强的挫折感和自我厌恶感。心理健康的一个重要标志就是喜欢自己，接纳自己。

喜欢自己的第一步就是不再以别人的标准来判断自己，而是建立起自己的价值观，然后付诸于生活、学习。同时必须学会接纳自己，减少不必要的自我责备。

我们每个人都有自己的长处，也都有自己的短处。我们没必要为了自身的一些缺点而觉得低人一等，也许你在其他方面的优点正是别人羡慕不已的。随着我们的知识积累越来越

多, 所得到的信息也会越来越多, 相信我们会逐渐有一个恰当的、全面的自我评价。既不会因为自己某方面的能力缺陷而怀疑自己的全部能力, 也不会过于高估自己的能力。有了自我接受, 你会用一种欣赏的眼光去注意你周围的每一个人, 你会发现, 他们身上有许多可爱和闪光的地方值得我们赞美和学习。在你接纳了自己和他人的同时, 别人也会接纳你。

(2) 使用自信的语言。离我家不远, 有一家马路菜市场, 有许多人在那里卖西瓜。一些瓜贩子总是在他的摊位前打出一块牌子, 上面写道: “西瓜保甜, 不甜不要钱”, 价格则比其他瓜贩的要贵。结果我发现这有字的瓜摊前面排队的人特别多, 但西瓜并不比没写字的瓜摊的瓜甜。

我想为什么自卖自夸的人会容易成功, 这是因为他们能用肯定的方式使自己变得自信, 并感染其他人。我们可以设想: 如果这个瓜贩子在牌子上写 “西瓜不知道甜不甜”, 我想十个人会有九个扭头便走。因为他连自己都不能肯定, 别人怎么会肯定呢?

生活告诉我们, 任何事都有好坏两个方面, 主要取决于你以何种态度去看待它们。就说植物开花这一自然现象, 如果你的态度消极, 会产生 “感时花溅泪” 的想法, 而态度积极的人就会觉得花很美。

(3) 接受别人赞美。当别人感谢你的时候, 可以笑着对对方说 “很高兴能帮到你” 或 “你下次需要帮忙就说一声”, 不应该说 “这是小事, 不值一提” (别人的事就是小事吗? 人家是不是太笨? 小事都办不好, 还要你帮忙)。

坦然地面对别人的夸奖需要诚实坦荡的心灵。心理学家研究表明, 不计回报帮助别人的人永远不会自杀, 因为他们感觉到社会的需要; 赞美别人的人会感觉幸福, 因为他总是看到世界的美好。我们应该接受别人的赞美, 它会让你更加自信。

百家争鸣:

1. 你是否是一个自信的人? 你如何看待自信?
2. 要想成为一个自信的人, 我们应该怎么办?
3. 分析造成一个人不自信的原因有哪些。如何避免类似情况的出现?

模块十

服务意识

79. 孩子!鞋子!孰轻孰重

采访对象：小蕊 商务英语专业 做导购一年

采访手记：小蕊在实习开始后办理了自谋手续，在使馆区附近的大型商场做导购，据说贝克汉姆在皇马期间率队来京，就是在这家商场为自己的宝贝选购玩具的。小蕊并不奢望与这些国际巨星有缘一见，她看重的是自己的英语口语水平能否得到提高。起初她认为做导购就要能说会道，在经历了一件事情之后，她认识到做好服务工作的关键。

临近春节的一天，我刚做完开门前的卫生清理工作，这时一个大约 8、9 岁穿着时尚的白人小女孩进了卖场，我赶紧走上前打招呼：“早上好，小朋友。”她小声地说：“阿姨，我不买鞋，不用招呼我。”还一脸的不好意思。“没关系，我这儿有本画册，没事你就坐这里看吧，如果有需要就叫我，好吗？”“嗯，好。我在等我爸爸和妈妈，谢谢阿姨。”

我继续低头摆放货物。突然听到“呀”的一声，我抬头一看，只见小孩子手中的保温杯不知道什么原因打翻了，里面的开水流了一地。最糟糕的是水溅到我早晨刚刚摆放在展台上的一双皮鞋上，我见状赶紧飞步上前，拿起鞋子一看，溅了水的鞋面已经开始变色了。怎么办？鞋面变色了，还能销售吗？如果不能再次销售，让她赔吗？当时我的脑子里一片混乱，以至于我根本没有顾及这个孩子。过了大约 1 分钟，我才注意到她，她可能是吓坏了，眼睛盯着我，一句话也不说，这时我无意看到了她的手，只见她的手依然抓着杯子，手已经被烫得通红，眼眶里噙满了泪水，看得出非常疼。我赶紧放下手里的鞋，轻轻拉起小孩的手说：“烫得这么厉害，怎么不说一声呢？都起水泡了。”这时小女孩终于忍不住哭了出来，我连忙让她坐下，拿来药膏和纱布给她做了包扎。小女孩的哭声止住了，嘴里不断地说着感谢的话。当时我真的感到很幸福，也就暂时忘了那双变了色的新鞋。这时一对年轻夫妇走了过来，小女孩看到爸爸妈妈又开始哭了起来，并且边哭边讲事情的经过。这时我才回过神来，想到了鞋的问题，如果鞋出了问题怎么办？我心里忐忑不安，不知道该怎么和他们说。这时，孩子的爸爸说话了：“谢谢你照顾我的孩子，水泡了的那双鞋，你说怎么办就怎么办吧。”当时的我手里拿着那双鞋，心里一直在问自己，真的让人家赔吗？沉默了一会，我说：“要不这样吧，我先处理一下，如果实在是处理不了的话，我们再商量好吗？”还好，这双鞋经过简单护理，一点也不影响再次销售。

在以后的日子里，我和他们一家人成为了朋友，而他们一家人也成为了我的老顾客，而且经常会介绍新客人来买鞋。事情虽然过去很久了，我依然很感谢这次“遭遇”，如果当时我只顾及被水打湿的鞋和自己的利益而忽视了被烫伤的小女孩的话，那么我损失的将不仅仅是一个客户，而是一个客户群！

对于即将走上实习就业岗位的同学，我们应该怎样理解“服务”呢？

“服”意为用心尽力去做；“务”就是工作和事务的意思。用心尽力去做工作或相关事务的过程，称为“服务”。用心为客户服务是员工的天职，所以，服务要从心开始。

服务用嘴，远不如用心。客户是企业的衣食父母，一个对企业服务满意的客户，可以带来十个新客户；但一个不满意的客户，会影响一百个潜在的客户。用心服务就能让客户在接受服务的过程中对企业服务感到温馨，升起一股浓浓的暖意和由衷的感动。

端正态度，视服务为契机，用心倾听客户的声音，用心研究客户的需求，用心超越客户的期望，树立客户心中的良好形象。实际上，从平凡到杰出很简单，只需要服务再用心一点。只要用心服务，并从中抓住机遇，用好机遇，就能创造奇迹，使自己的人生更加充实，更富有价值。因此，我们要把服务看作不竭的动力源泉，把提升服务品质视为开发潜在客户资源的一部分，坚持不懈地用心做好服务中的每个细节，一切从客户出发，一切为客户着想，实行全程优质服务，不断超越客户的需求，忠心地为客户创造更大的价值。

相信上述对“服务”的理解不仅仅适用于商场导购，这应该是做任何服务工作的基本准则。

百家争鸣：

1. 对于绝大多数中职生而言，职业生涯是从服务工作开始的，为他人服务是否会“低人一等”？
2. 通过文中小蕊的故事，你如何理解“服务”的内涵？

80. 面对客户的无理要求怎么办

采访对象：小宇 金融事务专业 建设银行柜员

采访手记：小宇身材高大，做事规矩，一看就是一个来自传统家庭的孩子。毕业后他曾和我联系过，请我帮忙办一张信用卡。为这事来回给我打了好几个电话，还亲自跑了两趟学校。他说话的语气中带着客气和给别人添麻烦后的不安。让人感觉，不帮这样的孩子还帮谁？

屈指算来，他在银行柜员这个岗位上已经工作两年多了。某一天笔者突然心生一念：考验考验他。于是打电话请他写一些自己工作过程中比较难处理的问题。他很快回复说：“最近有成人大专的期末考试，比较忙，但会尽快回复。”此后的第三天，我打开电子邮箱时收到了他的邮件。在这个考验中他不仅是合格而且是优秀地完成了任务。

下面就是他的亲身经历，一次危机的完美处理。

一天我上班时，坐在我前边工位的同事叫完号，一个中年男子过来办业务，他拿出一个存折要查他父母的存款。按规定这是不能给他查的，因为储蓄原则中有“存款自愿，取款自由，存款有息，为储户保密”的规定，只有当司法要求协助时才能查询。我的那位同事遵守规定没有给客户查询，这位客户一看他的要求没有被满足，便开始叫嚷，说“刚才在别的银行给查了，为什么这里不给查……”（其实他要查询他人的存款的要求违反储蓄原则，别的

银行也不会给他查的)我的同事做了耐心的解释,客户还是坚持他的不合理要求,坐在窗口不走,并表示不达目的誓不罢休。尽管我们对他耐心解释,客户还是不走,影响了正常的业务办理。就在这时,当我刚办完手头业务叫下一个号时,一位大妈走到我的窗口前要办理业务,我礼貌地问好,并向她要相应的业务号,她递进一个不相关的号,并表示要马上为她办理,同时效仿前边的客户也静坐在我的窗口。经过大堂经理和主任的劝说都不起作用,这时大厅里的秩序开始混乱了,必须迅速解决这一事件,不然会严重影响银行正常的工作进展。我们为保证后面正常等候客户的利益,只好在这种情况下继续叫号为下一位办理,由于前一个人不走堵着窗口,下一位客户过来后只能在旁边凑合站着办,于是我让大堂经理帮忙又搬来一把椅子请客户坐下,正常办业务的客户要输入密码时,我也会提醒他们用手捂着输入,这也是在保护客户的正常权益,同时也让正常办业务的客户明白堵窗口的人侵害了他的利益,也希望正常办业务的客户有可能帮我“请”走那无理客户。后来前面的那位无理客户觉得没面子,只好离开。在我窗口前静坐的这位一直坚持到正常叫她的号,这时她的脸色极为不好,我以规范的服务用语、良好的态度、规范迅速的业务操作为她办理完业务,最后以规范的服务用语送走这位客户,使她想找毛病都找不到,只好静静地离开。

其实像这种情况,我们可以通知保卫科前来解决,但是我们还是不希望那样,作为窗口行业,每天会接触各类人,素质有高有低,要注意交流的方式方法,提高自身职业素养,做到提高职业操守,强化规范经营。

小宇成功地化解了这次危机。在将来的服务工作中,你也可能会遇到客户无理的要求,你该怎么办?大多数人本能的反应是反驳。可是这样做的结果无异于火上浇油。处理此类问题的常规做法有以下几种。

(1) 保持冷静。要知道客户的愤怒不是针对你个人的。不要有意抵触投诉的客户,因为这只会让他更加气愤。在客户眼中你就代表企业,回答客户问题要亲切有礼貌,要理解客户此时也在承受着很大的压力,因为人一旦遇到倒霉事,就不会表现得很得体。一旦理解了顾客的焦虑与痛苦,就不会再认为他的愤怒是针对你个人的。

(2) 发现问题。耐心倾听,简要复述、概括客户的问题,了解客户的感受,并向客户表示自己的理解与支持。为详细了解情况,可以进一步提问,了解顾客的焦虑,从中发现问题。

(3) 消除愤怒。你需要向客户表示你非常理解他的心情,知道他为何这样愤怒。如果有顾客只是为了宣泄,弄清他发火的原因后你不妨问一句“您看这种情况如何处理您比较满意呢?”

按照上述做法处理类似的问题,客户气消完了依旧会光顾你的企业。

百家争鸣:

1. 简单评价小宇在化解危机中的表现。
2. 在处理客户无理要求的时候,应该注意什么问题?

81. 如何面对蛮横的拒绝

采访对象：张蕊 计算机应用专业 在某计算机专业杂志做会议销售

采访手记：记得那天带张蕊与同班的其他三名同学去原信息产业部的大楼面试，当人事主管介绍了工作的性质、要求、单位的用人标准及行业的基本情况后，四个女孩子似乎被这一工作迷住了，主动放弃了当天上午准备面试的另一个机会。实习之后的第二天就有一名学生做不下去了，主动选择放弃。最后坚持下来的两个，其中一个就是张蕊。

一个多月过去了，在与用人单位的日常联系中，我们得到的都是对两个学生的正面评价。但是最后用人单位还是没留下她们，他们给出的理由是新劳动合同法实施之前，单位用工情况有待再确定。但是对两个孩子的评价充满了溢美之词，如“通过她们改变了对中职生和北京孩子的印象”，“你们学校的学生比其他学校的强多了”，“今后有机会还会考虑用贵校的学生”。虽说我们之前最担心的事情还是发生了，但仅就这两个女孩敢于挑战对于中职生来说最难做的销售工作这一点来看，也非常令老师欣慰，在她们的工作中一定有很多故事……

张蕊的叙述就像她柔弱而又坚强的外表。她娓娓道来，像是在说一件与自己无关的事情，抑或在享受着一段经历：早晨我伴随着惺忪的睡眼踏上上班之路，想着今天要做的会议，心中估算着遭到拒绝的几率，虽然每次被拒绝时都会心有不甘，但最终我还是会用“打扰您了”来礼貌地结束对话。在我来到公司开始打第一个电话的时候，就遇到了一位态度非常蛮横的公司职员，我按照我们会议的邀请函刚介绍了几句，那位员工就不耐烦地破口大骂，这使我很不能忍受。但我必须继续用那些礼貌用语来介绍我们的会议，直到对方自己挂掉电话，我才能准备拨打下一个被邀请者的电话。一天下来我所遇到的人态度都是一样的。这令我的心情非常烦躁。到了下班的时候，我向组长报告今天的工作成绩，组长又把我批了一顿，这个时候我只能在心里对自己说：“你现在只能忍，等到毕业或者找到更好的工作，就不用再受他们的气了。现在你所受的罪都是在为以后积累财富。你一定会比他们更有出息。”我想工作中遇到困难是难免的，还是那句老话“吃得苦中苦，方为人上人”。

回过头来想想甚至开始有些感激那些白眼与拒绝，是他们使我开始认识真正的社会，使我从梦中惊醒，使我感到挣钱是很不容易的，但是我们要吃饭、要生活，所以我们就必须去工作，因为生存是人的第一需要。实践使我找到了真理，使我对未来的憧憬更加实际。我想经历了这些蛮横的拒绝，在今后面临任何问题的時候我会更自信，也没有任何问题能难得倒我。

张蕊的坚强自信在见面的第一天就给我留下非常深刻的印象。她是那种在群体中有一定影响力、非常清楚自己的定位，脚踏实地、敢于吃苦的学生。在最后她离开公司的时候，还对人事主管说“您不用费心了，到时候我去跟学校老师说明这件事，谢谢您给我提供了这次实习的机会，谢谢您的关照！”

其实，人真的应该像张蕊一样，心存感激，对别人对自己都是一种释放。

百家争鸣:

1. 谈一谈对文中张蕊鼓励自己的话“你现在只能忍，等到毕业或者找到更好的工作，就不用再受他们的气了。现在你所受的罪都是在为以后积累财富。你一定会比他们更有出息”的看法。
2. 看了文章中的描述，你觉得张蕊是一个什么样的学生？

82. 这句话真的无关紧要吗

采访对象：田田 旅游服务管理专业 曾在快速公交做售票员

采访手记：打电话时，田田不在家，她妈妈说，她在实习期结束后就辞职不干了，但是现在看来，售票员这个工作还是不错的，收入不少、大公司有保障、给上“五险一金”、有转正机会。现在托人都不好进了……语气里满是惋惜。

2006 年，北京刚开通前门到木樨园的快速公交，实习生们亲自见证了快速公交从无到有，车辆从少到多，乘客从不认可到喜爱的全过程。当然这段经历不仅见证了快速公交的成长，也是这些实习生成长的见证。所谓成长，也就是从工作中点点滴滴的小事领悟到一些道理。

田田说自己独立上岗没几天，就发生了这样一件事：

一名身型强悍的男青年上车，东北口音。他掏出一张 10 元钱买票，我接过钱顺手放进了票包里。一张票的票价是 2 元，我撕了一张票，连同应该找回的 8 元钱一同递给他，说：“这是找您的钱，票您拿好。”

他顺手接过来，随即喊道：“北京的票咋这贵呢？”

我连忙说：“票价 2 元，您给我 10 元，我找您 8 元，有什么不对吗？”

“啥！我给你的是二十的，咋变成 10 元的呢？”

“您给我的就是 10 元的，不信你问大家。”我向周围的乘客投去求援的目光。

乘客们大多不想多事。有的把头扭向窗外，有的默不作声，有的说没注意。

男青年一看周围没人搭话，更加有恃无恐起来，非要我退他钱。

我心里有些犹豫：如果真的再给他 10 元，钱倒不多，落得个息事宁人，但是自己还没有挣钱就贴钱进去，还助长了歪风邪气；如果不给，看他那架势肯定不会善罢甘休。怎么办？

我灵机一动，打开包看看，正如我所期待的那样，包里根本没有 20 元的纸币，我随即镇定下来，大声说：“您确定您给我的是 20 元不是 10 元？”

“肯定。”

我把包打开：“大家看，我这票包里根本没有 20 元的，您是不是记错了？”

听我这样一说，小伙子的脸红了，小声嘟囔着：“可能吧……”

还算走运，终于化险为夷，但是我还是不敢放松警惕。我做了几个假设：

假设票包里真有 20 元的纸币怎么办？我接下来应该如何处理？

假设李素丽遇到这件事，她会怎么做？

.....

排除小伙子故意或非故意的因素,我最应该反思的是自己的工作有无漏洞。后来观察师傅们的售票程序,还真发现原来那些在外人看来无关紧要的话,竟然有那么深的含义。

接到乘客的钱,要清楚、大声地说:

“您的钱正好,票您收好。”

“收您10元,您的票价是2元,找您8元。”

一句看起来可有可无的话,我们平时并不在意,但是作用却不可小看。类似的事情还有很多。

某个大餐厅的正中间放了一张特大的圆桌,从桌上的大红寿字和在座的老少宾客可知,这是一个为老人庆祝寿辰的家庭宴会。朝南坐的是位白发苍苍的八旬老翁,众人轮流站起身对他说了些祝福的话,可见他就是寿星。

一道又一道美味菜肴上桌了,客人们对今天的菜显然感到很满意。老寿星的阵阵笑声为宴席增添了欢乐,融洽和睦的气氛弥漫了整个餐厅。

这时又是一道别具一格的点心送到了大桌子的正中央,客人们异口同声地喊出“好”来。整个大盆连同点心拼装成象征长寿的仙桃状,引起邻桌食客也忍不住伸颈远眺。不一会儿,盆子见底。客人还是团团坐着,笑声、祝酒声汇成了一首和谐之曲。可是不知怎么,上了这道点心之后,再也不见端菜上来。客人开始面面相觑,热火朝天的生日宴会气氛慢慢冷却了。众人怕老人不悦,便开始东拉西扯,分散他的注意力。

一刻钟过去,仍不见服务员上菜。一位看上去是老翁儿子的人终于按捺不住,站起来朝服务台走去。接待他的是餐厅的领班,领班听完他的询问之后很惊讶:“你们的菜不是已经上完了吗?”

中年人把这一消息告诉大家,众人都感到扫兴。在一片沉闷中,客人快快离席而去了。

客人逢有寿辰、结婚之类的喜庆,酒店应尽量在环境布置、气氛烘托上做好文章。本例中八旬老翁的生日宴请从开始便很成功,但是由于酒店最后一步棋没下好而功亏一篑,这顿宴席给客人留下的印象无疑是不好的。

本例的症结在于上最后一道菜时服务员少说了一句话,致使整个宴席归于失败。

服务员通常在上菜时要报菜名,如是最后一道菜,则还应向客人说明,最好再加上一句:“您点的菜都上齐了,不知您还需要添些什么吗?”这样做,既可以避免发生客人等菜的尴尬局面,又是一次成功的促销行为,争取机会为酒店多做生意。

有时候我们的服务是否到位,评价标准就在于这看似可有可无的“一句话”。

百家争鸣:

1. 如果你是田田,会如何处理上述问题?
2. 一句看上去无关紧要的话,可能会有意想不到的作用,本文带给你工作中的启发有哪些?



83. 服务“周到”，何错之有

采访对象：小阳 旅游酒店专业

采访手记：急客人之所急，想客人之所想，对生性热情、开朗，喜欢与人打交道的小阳来说，不是什么难事，实习时小阳选择了自己喜欢的酒店行业。然而服务周到，也会得罪客人，这是怎么回事呢？

一个周五晚上 7:00 左右，餐厅来了 4 位熟客，看得出来他们是久未相见的老朋友。在点菜时，小阳很热心地向客人推荐了餐厅特色菜，客人欣然接受，她又热情地向客人介绍了本餐厅其他特色菜品，在座的客人对小阳的服务都非常满意。

在客人们津津有味地品尝菜肴时，小阳看到客人的餐碟已满，就走近一位年轻人说：“对不起，先生，帮您换一下餐碟好吗？”此时客人右手正拿着一只鸡翅，见状忙侧身让开，为避免碰到小阳，客人还把右手举过了肩膀，小阳发现餐碟中还有一只鸡脚时，便提醒客人：“先生，还有一只鸡脚呢！”客人又连忙用左手拿起那只鸡脚，手拿鸡脚和鸡翅的客人为了不影小阳更换餐碟而双手高举做投降状，一旁的年老客人看到后便打趣说：“怎么，是不是喝不下酒向我投降啊？”客人一听，连忙自嘲说：“我是向漂亮的服务小姐投降，要说到喝酒，我哪会怕您。等小姐换好碟，我好好和您喝几杯。”等到小阳换好餐碟，两位客人果真要比拼喝酒。当两人干完第一杯酒正凑在一起说话时，小阳过来说：“对不起，先生，我帮您倒酒。”两位客人不约而同地向两边闪，小阳麻利地为两人斟满酒，两人干了一杯，然后又凑在一起说话，小阳又上前说：“对不起，先生，我帮您倒酒。”此时的年轻客人突然对着小阳大声怒吼道：“没看到我们正说着话吗？你烦不烦啊？”服务员小阳一脸茫然，不知道自己错在哪里。

随着国家产业结构的调整，第三产业所占比重越来越大，非工科类中职毕业生绝大多数从事的都是服务性的行业，但是服务礼仪和技巧又恰恰是学校教学中最容易忽视的部分。以此为例，简要进行说明。

服务过程中的灵活处理

随着社会的不断进步、生活质量的提高，顾客对服务质量的要求也越来越高。中国服务行业近几年来也不断地思考如何提高服务质量，以吸引更多的国内外客人。大多数酒店的餐厅制定了一系列服务规程和规范来确保酒店服务质量。例如大多数酒店的餐厅服务规程都有明确规定：当客人餐碟中的菜骨杂物超过三分之一时必须及时撤换；当客人杯中酒水不足三分之一时应及时添到八分满；当餐桌上的烟灰缸里有两个烟蒂时就必须更换等。这些规定对保证酒店的服务质量有一定的作用，但是酒店服务关键应以不打扰客人原则，否则服务规程就显得毫无意义。有的酒店服务员在执行规程的过程中，一味追求执行规程的规范性而忽视了酒店服务的基本原则，没有顾及到客人的个性化需求和在一些特殊情况下服务的灵活性。

本案例中的小阳严格按照酒店的服务规程为客人提供服务，最终却引起客人的不满，值

得所有酒店行业从业人员深思。不可否认,案例中服务员小阳的服务态度和服务礼仪、服务规范都做得不错,但她的失误就在于其服务非但没有给客人们带来舒适和享受的感觉,反而引起客人不满。其实服务员小阳在第一次换餐碟、听到客人的玩笑话中有话时,就应该注意到自己服务中的不足。此后的斟酒服务应该等待客人谈话间隙时再进行,这样才会使客人满意。本案例充分说明酒店在提供规范化服务的同时,更应该顾及到客人的个性化需要从而灵活应对。

服务过度

本事例是典型的服务过度。普通民众对这个名词可能比较陌生,因为我们长期已经习惯的是服务员爱搭不理,冷眼相对。我国服务业在其短暂的发展历程中没有形成自身的服务理念和服务观,在与国际社会接轨的过程中,更多的是学习和引进先进的经营管理技术、工具和流程,不注重对服务理念和服务文化进行深入探讨,要么照搬照抄,要么完全否定。

过犹不及,如本案中所述“服务过度”也会产生很多弊端:

(1) 服务过度影响客人在酒店的正常消费,降低客人的满意度。酒店的服务过度看上去是对客人需求的关注,事实上可能引起客人心理上不满、厌烦甚至抱怨,从而降低了客人满意度。

(2) 服务过度可能会吓跑潜在客人。酒店外在的过度装修和服务过度(如过度推销),会使得潜在的目标客人认为酒店超出自身可接受的消费水平或因心理上的厌烦而做出不选择在该酒店进行消费的决定。

(3) 服务员因坚持酒店服务程序和规定造成的服务过度如果被客人投诉或被店方惩罚,可能会使员工在心理上感到不平衡、不理解、不可接受。若没有正确的引导,员工在以后对客服务中可能无所适从,处于两难困境。

(4) 服务员出于好的初衷提供的服务得不到客人和酒店的认可或满意,反而引起客人的抱怨,会挫伤员工的工作积极性、主动性和创造性。

对于即将走上工作岗位的你,要注意以下几点:

(1) 对酒店服务理念和服务流程要深入理解。如有的员工认为,服务就等于“多多益善”,不管客人有没有这方面的需求,只要为客人提供了相关的服务项目、内容,客人就会满意。在这种错误思想的指导下,服务过度的发生在所难免。

(2) 提高服务的艺术性。在服务过程中,缺乏足够的服务技能、技巧和经验的员工,因无法记忆、识别、预测和理解客人的需求,便按照自己的理解为客人提供服务,从而导致服务过度的发生。

(3) 明确自身角色。酒店服务员承担多种角色,如酒店的代表、客人需求的关注者、服务的提供者、个人利益的追求者等,若不能对自己的角色进行正确的定位,只将自己作为酒店或个人利益的代表,容易导致对客人服务不周;而仅将自己作为客人的从属者,一味讨好、阿谀奉承,将导致出现服务过度。

服务最适宜的空间距离

人类都有自己的“个人空间”,当人们可能向周围扩张自己的领地时,人们的行为好像是被“幻想空间”或个人空间感所包围,这就是人们准备接触他人的距离。这些“幻想空



间”或距离可以分为四种类型：第一，亲密距离（实际触摸或拥抱）。近状态，这种状态用以表示爱情、亲密的友情、儿童拥抱父母或儿童相互拥抱。远状态（远到 0.5m），仍足可以近到握住手，但没有亲近关系的人一般不会接受这一距离。第二，私人距离。近状态（0.5～0.75m），这种距离只适合于普通的朋友或他们的邂逅相遇。远状态（0.75～1.5m），身体控制范围的极限。除了关系亲近需要进行私下谈话之外，他提供了邂逅时私人距离的最大范围。第三，社会距离。近状态（1.5～2m），用于非个人事务和一般性谈话的场所，比如商人会见一位新客户、应聘的雇员或者不熟悉的同事，客人与服务员在门口或商店交谈。远状态（2～4m），更多用于社会和商务交往的场合。第四，公共距离。近状态（4～8m），适宜非正式的聚会，比如，教师向教室里的学生讲课。远状态（8m 以上），通常为政治人物或社会名人所用，因为它提供了必要的安全感并特别强调主导性。根据这一空间距离理论可以发现，服务最适合的空间距离是私人距离的远状态和社会距离的近状态。当服务者与被服务者之间的距离大于这一状态时，被服务者感受不到服务的热情，会产生备受冷遇的失落感，对服务的不满将随着这种失落感的加重而爆发。当服务者与被服务者之间的距离小于这一状态时，被服务者有一种被侵犯了私人领地的感觉，对于你的服务，他没有感到热情，更多的是一种强迫感和受压抑感，似乎有一种外力在迫使他接受他极不情愿接受的服务。为了摆脱这种受制于人的局面，通常人们会选择逃避，拒绝接受你的服务，就算勉强接受你的服务，那他也会认为你的服务是不周到的。

百家争鸣：

说一说服务过程中应该遵守的基本原则。

84. 什么是个性化服务

采访对象：小魏 在北京某四星级酒店餐厅实习

采访手记：一些高档服务场所的服务员从客人走进来的那一刻，就要迅速记住客人的头衔、客人的口味及特殊需求。这里的消费十分昂贵。超市里 2 元左右一瓶的可乐，在这里摇身一变成了 20 元，还要另加 15% 的开瓶费。为什么客人还是络绎不绝呢？其实那些商务宴请的客人所看重的是彰显尊贵的个性化服务。

某酒店餐厅临街靠窗的一张桌子前坐着几位香港客人，那位戴眼镜穿斜纹条西服的中年人，一看便知道是今天做东的主人。值台小姐小魏在客人点完菜后便手托蚝油、姜汁、蒜蓉、醋等调味品到几位香港客人面前。“江先生，加点蒜蓉吧？”她那自信的口吻丝毫不像询问，也不像建议，而像早有准备似的。“好啊！”江先生也没有一点惊奇的样子，似乎这完全是在情理之中。

但是在座的其他几位客人都不明白，他们入厅之后没向谁报过姓名，小魏怎么知道主人的姓氏呢？更令人琢磨不透的是她连江先生爱蘸蒜蓉蚝油汁的癖好都知道，一位朋友转过头问江先生是否经常来这家酒店吃饭，江先生答道：“不常来，大概才两次吧，不过在该酒店餐厅消费哪怕一次，服务员都能记住你的习惯和爱好，就像家里人一样。我第二次和朋友来

这儿吃午餐时，服务员已经为我送上蒜蓉蚝油汁了”。江先生不无自豪的一席话，逗得大家都乐了。午餐还未开始，欢快的气氛早已弥漫整个餐厅。

这其中“功不可没”的就是“个性化服务”。

曾获得美国国家技术与标准学会颁发的全球最有权威的国家质量奖——梅尔考姆·贝尔特里奇质量奖的里兹·卡尔顿酒店公司有一套举世闻名的“黄金标准”，其中有一条是这样写的：所有酒店员工都必须把客人各种特殊需求记录在一本“客人专用手册”上。

本例中小魏连香客人爱蘸蒜蓉蚝油汁的癖好都知道，而很多酒店员工对客人的一些因个人喜好需特别添加调味料的要求都会婉言拒绝，因为这样做一怕违反规范，二怕增添麻烦。该酒店坚持质量第一，突破条条框框，要求服务员尽量多记一些客人的姓名和爱好，这是个性化服务在餐饮企业的体现。搞个性服务必然会超常规，也必然会增加工作难度，但反过来也必然会给酒店带来不可估量的经济效益和社会效益。在市场竞争中，光靠常规服务这一手是绝对不够用的。这一道理同样适用于社会生活中其他服务行业。

当你突然记不起客人名字的时候怎么办？

个性化服务理念要求服务员有良好的记忆力和对工作精益求精的态度，但是对于刚刚工作的实习生，可能是个不小的考验，但如果能灵活机动地处理，也许反而会收到良好的效果。记得一位实习生曾经说起类似的经历：

一位美国客人住进了饭店，中午到餐厅就餐，接待他的是一位刚上岗不久的男服务员。这位服务员一边问候客人一边心中暗暗着急，他怎么也想不起这位客人的名字了（其实他以前并没有见过这位客人）。他仔细观察，忽然看到客人放在桌边的房间钥匙牌，于是想出了办法。当他去取热水时，利用这个间隙向总台查询了客人姓名，等回到桌前为客人服务时，就亲切称呼起客人名字了。客人十分惊讶，原来他是第一次住进这家饭店，听到服务员的称呼后非常高兴，倍感亲切和温馨。

本例中这位新员工想方设法叫出客人的名字，给客人带来惊喜与亲切感，是具有强烈服务意识的体现。现代酒店的营销专家十分推崇“姓名辨认”，认为酒店员工如果在第二次或者第三次见到客人时，能在先生或小姐之前冠以姓氏，将会使客人感到异常亲切，这是一种人情味极浓的服务。

服务中如何增加客人满意度？

客人很喜欢你能超越他们的期望，而不是按部就班地为其服务。怎样的服务能超越客人的期望？遗憾的是这样的超越没有一个现成的规则，赠送一件小礼物偶尔会给客人一个惊喜，但是每次都送礼物就落了俗套，不会再引起客人的积极反应了。因此创新非常重要，打破常规的新方法是尽可能地创造惊喜，增加客人的满意度。

随着竞争的加剧，客人对服务的要求也像雨后春笋一般不断增长，当然服务硬件只是基础，软件才是真功夫。要让客人满意，首先应该认识你的客人。只有通过认识客人，熟悉他们，并不断地研究客户群的购买动机和购买行为，逐步认定和挽留住具有较高价值的客户，才能为未来的利润增长打下坚实的基础。

作为服务人员应清楚地了解自己的客人是谁，以及这些客人的特点，收集与客人有关的各种资料，包括产品、服务历史、客人满意度、建议、喜好、家庭特点、生活事件等，并建

立客户档案，保持与客人的长期良好关系。

在认识客人的基础上，还应该分析客人，通过对客人意见和感受等信息的深入分析，可以为自己未来的服务活动确定方向。一个商业笑话也许可以在轻松的调侃中揭示这个道理：一位妇女经常光顾某超市，而且喜欢偷窃一些商品。一次被保安人员发现了，保安人员报告给经理，经理微笑着说：“不要紧，我早就发现了，千万别惊动她，你不知道，她每次偷的商品不久就会流行起来。”这意味着这位妇女极具鉴赏能力，而经理正是根据这一信息组织进货的。总之，在服务工作中离不开耐心细致，更离不开推陈出新，展示自己的特色。

百家争鸣：

1. 什么是个性化服务？
2. 在服务中应该如何增加客人的满意度？

85. 顾客要求退货怎么办

采访对象：王娟 08 届商务英语专业

采访手记：在第一次给就业班上课时，王娟的大方、健谈、有想法，给我留下了深刻的印象，她说在未来的实习就业过程中，她清楚自己的学历和身高都很不占优势，但是自己的长处是爱说话、喜欢接触人，有创新意识，所以他将选择与“说”有关的工作，以自己的长处来弥补不足。她自己选择了一家日化化妆品公司做销售，在工作中很快崭露头脚，无师自通的她处理的最棘手的问题是有一次顾客要求退货时被她成功化解，在赢得顾客信赖后，该顾客只在她的班上买化妆品。王娟说起那件事情的经过。

在 11 月一个温暖的冬日，一位年龄与我母亲相仿的女顾客要求退货。她白净的脸上架着一副金边眼镜，看上去一脸斯文。她来到化妆品柜台直奔我旁边的小刘：“小姐，您好，我昨天刚在这里买的眼霜，今天打开一看，包装盖已经破了，外边纸盒好好的，这是怎么回事呀？”

小刘和我一样，也是刚来的，面对这情形有点不知所措。

“昨天不是我的班，我也不知道怎么回事。”小刘脸涨得通红。

“昨天我就是跟你买的，你怎么今天就不承认呢？”女顾客有点急。

“您买的时候为什么不检查好就拿走呢？”小刘也不示弱。

“你这是什么态度，这眼霜我还就不要了。”对方也激动起来。

看到这种情形，我知道不管是不是顾客自己的原因，既然顾客已经找来了，就一定要先稳住顾客的情绪，不让事态进一步恶化。

于是，我对那位顾客说：“阿姨，您先别激动，这问题一定能解决。”又示意旁边的小刘赶快给顾客倒了杯水。

“希望这件事情不会影响到您一天的好心情，您能把购买时的情况跟我说一下吗？我们好跟经理反映，更方便解决。”

.....

了解清楚后，我叮嘱小刘看好柜台，便快步走到值班室向经理汇报清楚情况。

经理怀疑可能是运输不当造成的损坏，因为在检查时发现这批货也有类似的情况，但是我们不能退货，只能换一支新的。

顾客能同意只换不退吗？我心里有点犯嘀咕。为了增加保险系数我提示经理我们还有赠品，能否送给客人作为一点小小的补偿。

我试着给客人换了一瓶新的眼霜，并热情地说：“感谢您使用我们公司的产品，我们都只是销售人员，只能给您换货，不能退货，希望您能体谅我们的难处。为这件事给您造成的麻烦我们向您道歉，这件赠品是我们公司的新产品，请您试用。”

由于自己得体的语言，妥善的处理，阿姨换了一支新的眼霜，带着赠品非常满意地走了。

由于一贯出色的表现，公司主动要求与我签合同，还在实习期的我已经成为了小领班。

在上述问题的处理中，小刘的表现是手足无措、一味推诿，王娟则妥善应对、圆满解决，王娟究竟有何过人之处？

虽然未经过专业培训，但是王娟在处理上述问题时，无意中遵循了几个原则，从而成功地化解了纠纷。这些原则也是在服务行业中通用的。对于绝大多数即将就业的同学具有一定借鉴作用。

(1) 合作。首先你需要找一个双方都认同的观点，比如说：“我有一个建议，您是否愿意听一下？”这么做是为了让他人认同你的提议，而这个提议的立场则是中立的。

(2) 了解客人的真实想法。“您希望我怎么做呢？”只有当对方描述他的想法的时候，我们才能真正了解对方心里所想，才可能达成双方都接受的解决方案。

(3) 转移客人注意力。当接待情绪激动的客人时，如有可能请求客人帮忙递给你一些诸如回形针、笔和纸等东西，当客人递给你时，便马上感谢对方，这样能有效地引导客人进入一种相互合作且达成一致的状态。

(4) 征询满意的处理意见。现在你了解他的情况了，你可以抓住扭转局面的机会，你可以说：“我很高兴您告诉我这些问题，我相信其他人也会遇到和您一样的情况。现在请允许我提一个问题，您看这样处理是否合您的心意……”

(5) 探询“需要”。通常你在问对方问题时，对方总是会有答案的。如果你问他原因，他就会把准备好的答案告诉你。但是，只有你根据这个答案再次深入地追问下去，他才会告诉你真正的原因，你才会有可能找到满足客人“需要”的方案。

(6) 管理对方的期望。在向客人说明你能做什么、不能做什么时，你就应该着手管理对方的期望了。不要只是告诉他你不能做什么，大多数人所犯的错误是告诉对方我们不能做什么。这种错误就好像是你向别人问时间，他回答你“现在不是 11:00，也不是中午”一样。请直接告诉客人你能为他做些什么。

(7) 感谢。感谢比道歉更加重要，感谢他告诉你存在的问题，以便你更好地为他服务；感谢他指出你的问题，帮助你改进工作；感谢他使用公司的产品。客人的抱怨往往源于我们的失误，客人的愤怒往往源于我们的冷漠和推诿。而你真诚的感谢大大出乎他的预料，他的情绪也将很快平静下来。

百家争鸣：

1. 在处理该问题上，小刘和王娟的不同之处有哪些？
2. 在处理与顾客的纠纷问题上有哪些通用的原则？

86. “顾客永远是对的”吗

采访对象：小阳 某酒店客房服务员

采访手记：“客人永远是对的”是非常平常的一个服务口号，对于初涉职场的 80 后、90 后年轻人，从心底里接受这一观念并不是一件容易的事。难道客人真的永远是对的？我们应该如何认识？

某一天上午 9:00，小阳与往常一样准备开始一天的工作，看到 1006 号房间的门半掩着，小阳敲门问客人是否需要打扫房间。里面住着一位年轻漂亮的外国小姐，她点头示意小阳进来清扫房间后，接着在梳妆台前化妆，看上去像是急着要外出。可能比较满意自己的妆容，小姐在梳妆台前左照右照，很快拎着小提包出门了。就在这时，小阳突然发现梳妆台旁边床单上的口红印。想到昨晚最后一次清扫房间时床单还很干净，又看到口红印迹未干，小阳马上想到，很有可能是客人嫌口红太浓，顺手用雪白的床单当了化妆纸。

第二天小阳很客气地对客人说：“对不起，小姐，您把床单弄脏了，根据我们饭店规定，您需要折价赔偿。”小姐听后立刻火冒三丈，生气地说：“我只不过是用床单擦了擦嘴角，并没有把床单弄破，为什么要赔偿？”服务员小阳回答说：“对不起，这是饭店规定。”小姐气愤地跟着小阳去找领班评理，领班问明情况后，安慰客人先回房休息，并微笑地对正在生气的小姐说：“这件事我来帮您解决，您先安心休息吧！”然后顺手接过床单。

第二天，领班把洗得干干净净的床单递给小阳，跟她说：“你给客人送去，并告诉她问题已经解决了。做我们服务工作的，应该记住‘客人永远是对的’。”

小阳接过床单，但是心里还是不愿意，明明是客人的错，还要我们承担，这样是不是太没有原则了？

如何看待领班的做法？

在这个故事中，领班热情、主动地为客人服务，利用业余时间把客人的床单洗干净，这正是“客人永远是对的”这一原则的具体体现。事实上，本例确实是错在客人，但领班仍能坚持这一原则。

另外，领班具有灵活的应变能力。她不是简单地把“对”让给客人，而是用自己的努力，洗净被客人弄脏的床单，通过她的劳动把客人的“错”消除了，把“错”转变成“对”。这种灵活的应变能力，是酒店服务员应具备的基本素质。

如何理解“客人永远是对的”？

“客人永远是对的”这句话并不是对事实所做的一个判断，它只是一个口号，一个为了实现满意服务而提出的口号。之所以提出这一口号，理由很简单。

首先，因为客人希望自己“总是对的”，不希望自己“有时候是对的，有时候是错的”，所以，服务应该满足他们的心理需求，让他们“对的时候是对的，不对的时候还是对的”。

其次，不要忘了客人是来花钱买你的服务，也就是来享受服务的，不是来开展“批评和

自我批评”，接受“再教育的”。“认错”对于客人来说绝不是一件愉快的事，而我们服务的目的就是要让客人高高兴兴地来，平平安安地离开，自始至终不要发生任何不愉快的事。

一味迎合客人的要求是否“是非不分”？

一定有人要问：这岂不是“是非不分”了吗？我们说，“是非”有两种，一种是“小事小非”，一种是“大事大非”。服务中遇到的多是“小事小非”问题，即使服务人员是“对的”，客人是“不对的”，服务人员也应该把客人的“不对”接过来，把自己的“对”让出去。就算弄清了“谁是谁非”，你还得按照客人的要求去为他服务，直到让客人满意为止。你又何必为了一点点小事去和客人斤斤计较，惹得客人不高兴呢？如果你能够将“对”让给客人，其结果将是客人“对”了，你也“对了”，实现经济学上的“双赢”，岂不是更好？

如何做到“客人永远是对的”？

“客人永远是对的”要求你必须遵守三条原则：一是应该站在客人的角度考虑问题，使客人满意并成为可靠的回头客；二是不应把对服务有意见的客人看成是故意挑刺的客人，应设法消除他们的不满，获得他们的好感；三是应该牢记，同客人发生任何争吵或争论，你绝对不会是胜利者，因为你会失去客人，也就意味着失去了市场。

有些从事服务行业的人并不是真正用心去服务，他们总是抱怨“为什么要我去侍候别人”？“为什么我要受客人的气”？“为什么倒霉的事情全让我碰上了”？如果你真的这样想，想必不会体会到工作的快乐。有时候我们不妨换个角度来考虑问题，不要把思维停留在“为什么”上，而应该集中在“去做些什么”，这样会好一点。设想一下：一个人被箭射中后，人们最关心的问题是什么？是帮助医治他的伤？还是不断地问是谁射的箭？为什么会射中他？箭从哪里来？以后又会射向哪里？道理是同样的，相信聪明的你能够做出准确判断，并能很好地解决这些问题，就像把受伤者紧急送往医院，并帮助其尽快拔出箭一样。

百家争鸣：

1. 对“客人永远是对的”这句话，我们应该如何认识？
2. 在服务工作中一味地迎合客人，是否是“是非不分”？

87. 究竟是一晚还是两晚

采访对象：小婉 饭店服务与管理专业 在某五星级酒店前台实习

采访手记：细心在日常生活和工作中是非常必要的。然而，如今生活节奏越来越快，做事毛躁马虎的人也越来越多，生活好像也越来越缺乏安全感了。很多人还为此振振有辞：我就这习惯，改不了了。事实是这样吗？

早上 8:00 快下班了，有一位客人在结账时对一笔房费有质疑，冲我们大发脾气。这位李先生在 14 号凌晨 2:50 到前台拿房入住，其要求是住一晚。这是一位熟客，每次入住都会有一位酒店经理为其担保押金。15 号一早来结账时，他的账单上却是两晚的房费。李先生

称他 14 号中午就离开酒店了，问为什么会收他两晚的房费。

事情的大致情况是，客人于 14 号凌晨 2:50 来前台拿房入住，当时酒店的夜审刚过完租，电脑内再做入住时，入住日期已自动更新为 14 号，此时如果客人只住一个晚上，意思就是 13 号晚上来，14 日中午走，这种情况应该把离店日期由默认的 15 号改为 14 号，前台员工因为一时粗心没有发现，入住天数默认为 1 晚，导致离店日期仍是 15 号。

接待员在为客人办理入住后，因为该间房是过租后入住的，所以手工入了一笔房费。14 号中午，李先生按着他以往的习惯直接离开了酒店。通常我们查 DUE-OUT（指订房的时间是一天）房时都会将其做自退 C/O（酒店术语缩写，意思是退房），但由于该房电脑的离店日期为 15 号，导致 14 号 DUE-OUT 报表中没有此房。酒店每天下午 2:00 及晚上 9:00 都会做一次房态差异报表（表明酒店当前客房状况的表格，目前都用计算机软件管理），但可惜的是做房态差异报表简直像是在应付差事，明明是空房，手工写的却是“OC，HB”（“在住，有行李”）。就这样一次又一次地错过了发现错误的机会，最终该房在 14 号晚上用电脑过租空过了一晚房费。

此事件发生的主要原因有两点：根源在于前台接待员工作的粗心，其次在于做事情敷衍了事。任何一个正常人都不会希望自己的工作错误百出，被领导指责、受同事嘲笑。基于上述推断，我们分析一下如何在工作中少犯错误。

为什么会犯错误？

犯错的原因由两方面引起：主观方面与客观方面。主观方面主要是指人的个性、性格；客观方面指工作方法。主观方面即个性，只能通过长期经验积累包括失败的经历，去提高自己的工作能力，养成良好的工作习惯，并形成严谨的工作及处事作风；短期内可以见效的努力方向是在客观方面，可以自行根据工作的特性设计制订工作细节流程表，并列出容易出现失误的关键环节，做到设计前有预见，设计后有自检。

如何在工作中少犯错误？

要想少犯错误，在工作当中就要做到细心，但功夫往往在细心之外。

首先要集中精力，重视眼前，重视当下所从事的工作和事务，把手上每件事情处理圆满，才能把握工作的内核，拥有充实愉快的生活。

其次需要排除干扰，稳定情绪。每个人的心理能量都是有限的，如果有过多杂务干扰，心绪烦乱、情绪不稳，我们就容易注意力不集中，很难做到全神贯注。要真正做到细心谨慎，必然要处理好自身的各种心理困惑，保持一颗平静的心，正所谓“宁静而致远”。

做一个细心的人，关键还在于要有社会责任感，要切实用心。任何事情都是事在人为。同样一件事，敢于负责任，用心良苦，就可能成就一篇杰作，如果毫不在乎，不当回事，就可能竹篮打水一场空。只要能够负起责任，油然而生一种神圣的责任感和使命感，就有可能激发我们全部的智慧，发挥我们无穷的潜力。因此从这个意义上说，细心很大程度上依赖于责任心。

最后，还需要培养兴趣，人尽其才。我们深知，一旦自己对于某事有了浓厚的兴趣，常能乐此不疲，流连忘返，也就能够精心钻研、细心考量。如果缺乏兴趣，就容易心猿意马、

朝三暮四，难以做到持久的静心、细心，更不可能保持足够的耐心。

细心是天性，能够后天习得吗？

细心作为一种个性特质，确实和先天气质有密切联系，比如内向敏感的人，做事往往谨慎小心、放不开手脚；而外向粗犷的人，做事通常洒脱自在，不拘小节，但有时也会粗枝大叶、马虎大意。然而有很多值得信赖的成功人士能够做到粗中有细，战略上藐视困难，战术上重视细节，因此常常能运筹帷幄、把握机遇，同时又能精耕细作，处事圆满。从这个意义上说，细心就是一种心理素质，需要在实践中逐渐培养。只有努力培养细心的素质，我们才会有真正的效率，才会有可靠的安全，才会有事业的深度与广度。因此细心既有先天的因素，又可以后天习得。

百家争鸣：

1. 你是否是一个粗枝大叶的人？这种性格对你的工作产生了哪些影响？
2. 如何看待“江山易改、本性难移”这句话？

模块十一

规范意识

88. 发个信息有啥大不了的

采访对象：刘主任 某票据清算中心

采访手记：作为长期合作单位，笔者与刘主任接触比较多，她长期跟实习生打交道，具有丰富的管理经验，为人热心真诚。作为主管领导，刘主任对实习生做了细致的安排，每位同学都有一个业务能力强的师傅带着。阶段实习结束后，同学们上交的总结，她亲自进行批改，以便了解同学们的真实想法，并帮助他们解决实际问题。实习生都很受感动。就这样，总共有 20 多个同学到该单位实习，所有的同学都希望被单位留用，最终都如愿以偿。这种人性化的管理方式在当前用人单位中并不多见。虽然她对同学们的工作给予了肯定，但也指出了刚开始实习时，同学们存在的一些不足之处。

现在通讯发达，同学们每人一部手机，这本无可厚非，虽然我们的工作性质不像银行那样严格（银行在柜员上岗时不允许随身带手机），但是刚开始实习时，几十个员工公用的办公场所手机铃声此起彼伏，后来同学们倒是都把铃声调成了振动，可是振动也有声音，有的同学的手机来了信息还有语音提示，真不知道同学们怎么那么忙。实习生们还有个不好的习惯——“煲信息粥”。你来我往，几指并用，都不用眼睛，工作间隙随手放下计算器、拿起手机。但是这些同学还是比较听话的，当给他们指出这些问题后，他们都能接受并很快改正。

类似的事情还有工余时间安排。由于工作性质特殊，我们晚班是从中午两点上到晚上十点左右，但是一般是从下午五点开始工作紧张起来，工作时间也不确定，有时两三个钟头就能把活干完，有的同学可能觉得无事可干，就在工作时间玩电脑游戏。当我们看见有的同学躲在自己的工作间里偷偷玩游戏时，就上前拍拍他的肩膀，小声提醒他，千万别放松自己。就算领导不在场，看不到他做什么，但是办公室的其他同事会看在眼里，也会影响对他的印象。如果没事做，可以学学外语、看看专业书籍，这样既能提高自身能力，同时也会赢得别人的赞许。

第一次开公司周例会时，我们提前在黑板上做了通知，要求所有员工都要参加。可能有同学觉得这跟自己关系不大，第一次开例会就没出席。到办公室叫他，他才不情愿地离开电脑游戏，跟我到会议室开会。会后我很诚恳地劝他，虽然他不是正式员工，但应该争取每一次融入这个公司的机会。每次的周例会看上去似乎都是在走过场，但是如果认真去听去分析，就能掌握一些公司的发展动态，有助于自己了解其他员工、其他项目的情况。

对于大多数实习生来说，组织纪律性教育是身处职场的第一课，上述同学的行为反映出的就是其组织纪律性的欠缺。什么是纪律？《辞海》中的解释是：“纲纪法律，指要求人们

遵守业已确立了的秩序、执行命令和履行自己职责的一种行为规则。”纪律首先是服从，下级服从上级、部门服从公司、公司服从集团。令行禁止，决定的事和布置的工作必须有反应、有落实、有结果、有答复，身处职场服从组织的纪律是对每一个员工的基本要求。

在执行过程中我们必须明确以下两种关系。

个人生活习惯与组织纪律的关系

许多同学认为，打电话、玩游戏都属于个人生活习惯的范畴，公司有活的时候，我既能不耽误工作，又能处理好自己的事情，我的生活习惯公司无权干涉。

我们认为，个人的生活习惯企业无权管，也没有必要管。但既然在公司里做事，个人习惯必须服从公司纪律。服从纪律是一个人、一个团队在复杂多变的竞争环境中生存、发展乃至成功的基础。从学习规则、遵守纪律，树立纪律意识，刻意使自己的行为服从于纪律，到自觉把纪律变成自己的习惯，需要一个较长的过程，需要克服自身的许多不足。在企业做事就要认同企业的规则，对已经形成的纪律不含糊，成为一名有纪律的员工，把纪律变成习惯，做任何事情都会按照纪律要求去进行，最后做到“随心所欲不逾矩”。

个性发展与组织纪律的关系

80 后毕业生与前辈相比，他们更喜欢张扬自己的个性，公开表明自己的利益，不委曲求全，不满意的时候用脚投票。这在某种程度上说并不是一件坏事，个性发展是否与组织纪律性格格不入呢？我们认为答案是否定的。

首先，纪律能给予我们个性发展需要的良好环境。良好的环境能够促进人的后天发展，就如同有充足的阳光，花儿才会盛开得更鲜艳。同样员工个性的发展也需要有良好的环境作为保障，才能对其产生促进作用。纪律能为我们营造一个秩序井然的环境，更好地促进个性的发展。以学校的纪律为例，其制定的初衷是为了维护广大学生的利益，保证学习工作的正常开展；而学生能力的发展，包括认知能力、技能、品德等，都是在正常的学习生活中逐步养成与发展起来的。在良好的氛围中，我们的知识技能得到丰富，道德情操得到陶冶，个体得到尊重，我们的独特性也就得到了进一步的发展。

其次，纪律能为我们指明一个正确的方向，使我们的个性健康地发展。人的一生都是在进行社会化的过程，也就是从自然人向社会人转变的过程，其最终目的是要融入社会。学生的个性只有在集体当中才会有更好的发展。我们说，衡量纪律好坏的标准在于社会，而纪律从来都是与社会发展相适应的（不适应的时候就会被破坏，而一个纪律破坏了，又会产生一个新纪律）。纪律一方面起着传递社会价值、集体价值的作用，让我们从小学会自我约束，知道哪些事可以做，哪些事不可以做；一方面规范着集体里面个人的行为，引导我们与他人合作，养成良好的行为习惯，使其朝着更有利于融入集体与社会的方面发展。这样我们的自主性也就得到发展了。

由此可见，对于初涉职场的实习生，组织纪律性不仅要谈，而且要坚决地执行。

百家争鸣：

1. 现代年轻人追求个性，组织纪律性与个性发展是否相互矛盾？
2. 有同学把“习惯”挂在嘴边，生活习惯与组织纪律性的关系应该如何处理？

89. 无事可干的时候怎么办

采访对象：小江 会计专业 在某会计师事务所实习

采访手记：对小江的采访令人非常愉快，聪明的她知道老师需要什么材料。她说：“吃一堑，长一智，从哪里跌倒了，我会再从哪里爬起来，虽然这是一次失败的经历，但是我从中收获了很多。之前我并不认为这事有多么重要。记得有一天早晨上学，从地铁出来一看表已经 7:50 了，从这里赶到学校正常的速度得需要 15 分钟，如果想不迟到只有玩命跑。何必呢？大早晨的弄得呼哧带喘的，让老师记个迟到也没什么。就在我慢慢悠悠走的时候，后面传来急促的脚步声，一个人还大声地叫我‘小江，快跑，该迟到了。’我一看，是教我的老师，将近 50 岁的人了，身体又比较胖。老师说‘迟到有时是不可抗力，但是是否争取少迟到，则是你的态度问题。’当时还嘲笑老师的古板，‘迟到一分钟和迟到十分钟有什么区别？’但是生活有时就这么捉弄人，我走出校门的第一步就在迟到这件事上栽了跟斗。”

今年年初，某会计师事务所招聘了我校几位实习生。后来在实习管理过程中，人力资源部负责人谈起这样一件事：实习生小江生性活泼、工作主动，积极协助师傅编制工作底稿、打印审计报告，成了师傅不可或缺的助手。老板说：“在几个实习生当中小江的表现是比较好的……。”

就在小江的表现慢慢被大家认可的时候，却发生了一件让大家没有想到的事情。有一天，小江和几位实习生要去报考会计职称，就对师傅说：“师傅，会计职称考试报名的地方比较远，我上午就去可以吗？”

师傅说：“如果你报名后仍回所里，那就上午去；如果报名后直接回家，那就下午去。”

后来，小江和几位实习生上午 10:00 便去报名了。到了下午 2:00，经理忽然有事要找小江，师傅说：“她报名还没回来。”老板立即拨通了小江的手机。这时，小江已经在回家的路上了。

老板大为不满：“上班时间，怎么可以这么随便呢？”

小江竭力想为自己辩解些什么，她说今天工作上没有什么事情可做。可是老板根本不会理会这些。后来，小江想让自己的师傅去帮自己说情，师傅劝她应该在自己身上找原因：

“虽然从 5 月份开始审计业务进入了淡季，但是怎么会没事干呢？整理审计档案、学习审计法律法规等，有好多工作可以做，你连接时上下班都做不到，还进事务所来干什么？”

实际上，这种情况在实习生中有着一定的普遍性，它不仅仅是“眼里是否有活儿”的问题，更是反映一个人的劳动纪律及对待工作的态度的问题。

我们应该从哪些方面找原因呢？

首先要认清劳动纪律的重要性。初涉职场的你，对“劳动纪律”这个概念如不引起足够的重视，把学校里自由散漫的习惯带到工作中，这无疑是有损无益的。

纪律规范是指一个团体和部门制定的、要求其成员遵守业已确立的秩序、执行命令和履行职责的一种社会规范。各社会团体、企业和单位都有其独特的纪律规范，并且是以与团体成员利益相关的精神上或物质上的奖罚来维持和实施的，对人的行为有较强的外控制力。从字面意思来看，纪律给人以冷冰冰的感觉，容易给人造成一种误解“纪律是老板用来约束员工的”。

如果人们仅仅认为劳动纪律是老板用来约束员工的，其目的只有一个：压榨员工为自己创造更多的价值，那你就错了，这就谈到了第二个问题：我们在为谁而工作？

你知道自己在为谁工作吗？职场中，公司需要的是具有勤奋、敬业、忠诚、主动精神的员工，而在实际工作中，我们很难找到能集这些优点为一身的人。员工总认为自己和公司只是一种商业交换的关系，无需感激公司，甚至对公司抱有仇视心态。

事实是怎样的呢？有一个小故事讲的是一个老木匠因敬业和勤奋而深得老板的信任，日复一日，老木匠渐渐厌烦了自己的工作，想要自己单干。他对老板说自己想辞职做一些其他生意。老板十分舍不得，再三挽留，但是他去意已决，不为所动。老板只好同意了他的请求，但希望他能再帮助自己盖一座房子。老木匠无法拒绝，只好答应下来。

这时的他已经是“身在曹营心在汉”，心思完全不在工作上。做工不那么精细，用料也不那么严格，只想赶时间把房子盖好，终于把房子盖好后，老板将房子的钥匙交给老木匠，并对他说：“这是你自己的房子，是我临别送你的礼物。”老木匠愣住了，他为别人盖了那么多质量上乘的房子，最后却为自己建了一座质量一般的房子。他以为工作只是为别人，却不知道工作实际上是为了自己。

如果一个人抱着“工作是为了获得薪水”的想法不放，那么他终其一生也无法体会到工作的乐趣及成功的喜悦。你在工作中得到的要比你为它付出的更多，如果你将工作视为一个获得实践经验的机会，那么，每一项工作都包含着许多这样的机会。如果一个人抱定这样的信念，在工作中他不可能有无事可干的时候。

百家争鸣：

1. 工作中，你是否有无事可干的时候？这时你将如何“打发”无聊的时光？
2. 你是否赞同“采访手记”中小江师傅的做法？这一行为反映了小江师傅何种品质？

90. 有能力就是好员工吗

采访对象：朱葳 在建设银行信用卡中心实习

采访手记：在我的印象中，朱葳家庭条件不怎么好，但她非常聪明、机灵。在一个寒冷的冬夜，我去一个朋友家串门，开车路过一家麦当劳时，在那里遇到了正在打工的朱葳。这么晚了，她还在打工挣钱，勤工俭学，仅凭这一点就让我对这个孩子平添了一丝好感。但是由于养成了不好的习惯，她也屡屡迟到、上课很随意……根据朱葳的表现，我丝毫不怀疑她的工作能力，但是有能力一定就是一个好员工吗？我们来看一看她所付出的努力以及领导对她的评价。

我是在 2005 年 9 月通过学校推荐，来到建设银行信用卡中心实习的。记得我的第一次电话呼出，是对“龙卡洗唰唰”活动做中奖的通知。正好赶上那段时间银行卡短信诈骗频繁，每当我打一个电话，客户都会用非常怀疑的语气问我：“你是建行的吗？”或者直接挂断我的电话。工作刚开始，就遇到这种情况，我自己先慌了手脚，不知如何应对。后来，培训老师告诉我：“不要紧张，把心放平和，说话要有自信，要有底气，如果你自己都不敢



跟客户交流，那客户怎能相信你？”听了老师的话，我心里豁然开朗。站在客户的角度想，如果我接到电话说我中奖了，但打电话的人说话却磕磕巴巴，又赶上这个非常时期，连自己都很难相信，别人能不挂断电话吗？

印象中最深的还有我第一次做电话营销时，因为条件有限，老师只能选出几个业务稍微好些的座席对外呼出。在第一次给客户打电话的时候，我手都在发抖，不知道说什么。当同事们都已经出卡的时候，我甚至还没有与客户说上话呢，通讯录中有一半是空号，有的通了却找不到本人，当我向客户家人要客户本人的联系电话时，对方不是不给，就是说没有。当时我心里别提多着急了，觉得自己可能真的不如别人，真想放弃。可是我是一个特别要强的女孩，我对自己说过，要么不做，要做就做到最好；再说，呼出电话是竞争上岗，你不行，就换别人。于是我越想越难过，眼泪忍不住流下来。在众多老师的鼓励下，我重新拿起了话筒，开始工作。功夫不负有心人，在我的努力下，打了好几个电话，几经周折才找到客户本人，当我专业、耐心地介绍完业务后，他觉得建行这次活动不错，就办了一张卡。当时，我真是太高兴了。这次成功的电话营销经历，使我终生难忘。后来，我回到银行卡部，并且当上了组长。我非常珍惜这个机会。在此期间，我不仅在呼出技巧上有了很大长进，而且能为新来的同事讲解如何呼出、如何进行客户管理等内容。我从小事做起，起带头表率作用。工作每天从开早会，统计数据开始，虽然忙忙碌碌的，但我非常喜欢这种工作状态和环境。

面对这次来之不易的工作机会，朱葳非常努力，她的工作能力得到了实习单位的认可，领导在实习鉴定里写道，“该同学有很好的悟性，工作能力与组织能力较强，但在工作中应进一步发扬扎实的工作作风，改正骄娇二气及散漫的坏毛病，严格要求自己，以期达到稳定的业绩”。在这里领导的评价非常客观。应该说她是一个优点和缺点都非常鲜明的孩子，尽管主观上她自己已经非常努力，工作能力也得到了认可，但其他表现并不尽如人意，因为长期以来养成的不良习惯不是稍加注意就能改掉的。

习惯是一种长期形成的思维方式、处事态度。习惯具有很强的惯性，像转动的轮子一样。人们往往会不自觉地养成自己的习惯，不论是好习惯还是不好的习惯，都是如此。习惯的力量不经意间会影响人的一生。成功和失败，都源于你所养成的习惯。

既然习惯如此重要，如何养成好的习惯呢？以下一些方法是研究人员结合理论与实践得出的，相信对你养成良好的习惯会有所帮助。

有一位禅师，带领一帮弟子来到一片草地上。他问弟子们，怎样可以除掉草地上的杂草？弟子们想了各种办法，拔、铲、挖等等。但禅师说，这都不是最佳办法，因为“野火烧不尽，春风吹又生”。什么才是最好的办法呢？禅师说：明年你们就知道了。到了第二年，弟子再回到那片草地发现，这里已经长出了成片的庄稼，再也看不见原来的杂草。弟子们才明白最好的办法原来是在草地上种庄稼，这是禅师的智慧——用粮食根除杂草。我们在培养习惯时，是否可以从禅师那里得到借鉴呢？好习惯多了，坏习惯自然就少了。

习惯的养成并非一朝一夕之事，而要想改正某种不良习惯，也常常需要一段时间。根据专家的研究发现，21天以上的重复行为会形成习惯，90天的重复行为会形成稳定的习惯。所以一个观念如果被别人或者是自己验证了21次以上，它一定会变成你的信念。

习惯的形成大致分成三个阶段：第一个阶段是前1~7天左右，这个阶段的特征是刻意、不自然。你需要十分刻意地提醒自己去改变，而你也会觉得有些不自然，不舒服。

第二个阶段是第7~21天左右，这一阶段的特征是刻意、自然。你已经觉得比较自然、

比较舒服了，但是一不留意，你还会回复到从前的状态，因此，你还需要时刻提醒自己改变。

第三个阶段是第 21~90 天左右，这个阶段的特征是不经意、不自然。其实这就是习惯，这一阶段被称为“习惯的稳定期”。一旦跨入这个阶段，你就已经完成了自我改造，这个习惯已成为你生命中的一个有机组成部分，它会自然而然地不停为你“效劳”。

建议同学们养成好的习惯：积极乐观的心态；善于学习、乐于助人；做事绝不拖延；迅速有效地做出决定；理解他人并团结协作；礼貌、尊重他人。

百家争鸣：

1. 一个员工有工作能力，但是工作中不拘小节；另一个员工遵规守纪，但是工作一般，如果你是老板，会选择哪一个？
2. 你认为公司评价一个人为“好员工”的标准有哪些？
3. 如何成为一个“好员工”？

91. 要知现在何必当初

采访对象：小元

采访手记：小元和我们中职学校的大多数男孩子一样，聪明、有活力、开朗、不拘小节，课桌上永远堆放着“伤痕累累”的课本。早晨尽管已经上课了，但是随着一声“报告”，应声而入的他总是无精打采的样子，似乎他的早晨是从中午开始的。在一次失败的实习后，小元说“我很后悔……”也许我们会经历无数次的后悔，但关键是你能从中得到什么。

上午，一阵敲门声打破了办公室的寂静。“老师”，伴随着一声招呼，小元走进来，几个月不见，他显得成熟了不少，干净利落的寸头，白净的面庞，戴一副黑框眼镜，穿着得体的运动装、牛仔裤、篮球鞋，整个人显得很精神。人往往就是这样，当学生离开自己身边后，以往的种种不愉快都会被逐渐淡忘，留下的只是美好的回忆，至少我自己是这样。没有想到，这个以前总惹我生气的孩子，他的出现也会给我带来这么多快乐。

与以往一样，这次，他仍然是来给老师“添麻烦”的。在实习培训两个星期后，他被实习单位淘汰了。

他说：“我很后悔，不过最痛苦的时候也早过去了。刚开始建行说我没有通过培训考试，我一点也不着急，因为我还参加了工行的面试，但是后来工行说招收了其他学校的 300 名学生，我只能作为储备人才，以后再考虑。我的希望彻底破灭了。我曾一度非常自信，像我这样的学生还会分不出去？然而事情恰恰就是这样，生活跟我开了个不大不小的玩笑。”

“回想起来，我在建行的失利是吃亏在太不拘小节了，其他面试者都西装革履，我有两次穿便装就去了；每天早上九点培训，我总是卡点到；还有就是上课说话。不过说话也是有原因的，因为我旁边的同学总是听不懂，老师讲完后还是听不懂，我总是讲给他听。后来，我们俩一起被淘汰了。”

“我一点都不怨别人，都怪我自己。”

“后来爸爸说，我不能总待在家里，于是我自己去了大中公司做电器促销员。不光为挣钱，更重要的是能积累点实际工作的经验，我从培训到上岗用了四天的时间，掌握了电器的基本知识。每天从早晨 8:30 工作到晚上 10:30，第一个月我挣了 1000 多块钱。我给爸爸买了一双皮鞋，500 块钱，给妈妈买了一个背包，300 多块钱，还给爷爷买了一只烤鸭。我觉得自己干得还不错，旁边一个卖电器的小伙子，已经干了六年了，一个月挣 2000 多块钱，我能挣这个数就不算少了，因为正好赶上春节，销量还算不错。为挣这点钱，我的脚后跟都磨疼了，脚的侧面都磨出了水泡，挣钱真是不容易。我最大的收获是知道怎样和领导说话了，知道以前在学校里和老师那样说话是不对的了。”

“我父母都不容易，父亲在一家公司任法律顾问，工资不高，每月 1000 多块钱；妈妈下岗后，四年前又找了一个在餐馆当会计的工作，每天早出晚归。我盼望自己能早点工作，好让父母放心，如果我能上班的话，一定改掉自己的坏毛病，管好自己。”

从小元的经历中你能得到哪些启示呢？

常言道“国有国法，家有家规”，每个公司都有自己的一套规章制度。人天性渴望自由，当面对冷冰冰的“紧箍咒”时必然产生某种抵触心理，而一个成熟的职场人士必须适应公司的管理。在一个公司工作，就要遵守它的规范，对于其中不合理的地方你可以向公司领导提出你的建议，但是在领导采纳之前，你在执行上不应享受“豁免权”。

文中的小元在经历挫折之后自我觉醒，发现了自己的错误，知道了家长的不易。其实这意味着“坏事变成了好事”。其中我们要注意：不要混淆“坏事”与“好事”的概念，不是在痛苦面前阿 Q 式地寻求解脱，而是在避免“坏事”的同时，努力在“坏事”中发现好的苗头和趋势，并使这些苗头和趋势朝着合乎我们想象的方向发展。“坏事变好事”，既不是“自我安慰”，也不是“盲目的乐观”，而是清醒后的冷静，为的是从中学到更多的东西。

百家争鸣：

1. 文中小元的故事对你有什么启发？
2. 谈谈我们如何看待求职就业过程中的挫折。

92. “喂，你谁呀？”

采访对象：小王 小俐

采访手记：很多实习就业的学生常常忽视工作中的细节，在公司接听电话时脱口而出：“喂，你谁呀？”其实基本的社交礼仪看似很简单，但在工作中却是用得最频繁的，如果职场新人在这个环节表现得不好，轻则被认为是个人素质不高，重则可能影响到单位的形象和业务，因此建议大家都要好好学习。下面几个事例就颇为典型。

案例一：小王作为班里的学习委员，第一批被学校推荐，顺利入职于某计算机设备维护公司。按照学校实习期间的约定，如果工作中遇到问题，可来学校找外联处老师帮助解决。一天早晨刚上班，小王带着其他两个实习生一起来到学校，气愤地说：“老师，公司答应的

实习工资是每天 20 块钱，可店长说只给我们 10 块钱……”老师一想不对呀，当时跟老总在合同上定得好好的，怎么说变就变呢？

“好吧，我们打电话问问。”老师说。

看到他们还没有一点回避的意思，老师只得说：“你们先回避一下。”这几个学生不情愿地到办公室外面等。

电话打到公司后，对方进行了一番解释，我们才知道原来是一场误会。

当老师打开门时，吓了一跳，门外站着一个人，一看是小王，猝不及防的他还保持着耳朵贴在门上偷听的动作，满脸的惊愕。

点评：看到该生的表现，我们不免担心他在实习单位中的表现。该生有几处表现得不得体。

其一，“一天之计在于晨”。早晨领导、老师刚上班，一般手头工作都比较多，要集中处理，对这时的打扰应首先表示歉意；

其二，在遭到“不公正待遇”时，表现得“很气愤”，而事实并不像他们所说的那样，反而是场误会，让人觉得既失礼又失态。遇到任何事情，不论是否如你所想，首先应镇定自若，表现出良好的个人素质；

其三，偷听老师说话。也许他对打电话的人不放心，认为只有他亲自监督才能执行，但有时机灵得过头，聪明反被聪明误。在工作中可能一次失态的举动就让领导、同事对你的好印象一笔勾销。

案例二：小俐在中际物业公司做接待员，上岗之前他接受了严格的礼仪培训。在第一次独立上岗时，他接待的是合作单位的一位总经理，当时心情非常紧张。在接待过程中他严格按照礼仪培训中的要求来做：

(1) 接待来访客人的时候应该安排客人坐在距离出入口较远的位置，这样不容易被从门外经过的员工打扰；

(2) 接待人一般会坐在客人的对面，也就是靠近出入口的位置，这样起身拿东西或开门送客都比较方便；

(3) 如果是招待普通客人，给客人倒水时一般用一次性水杯，装到七分满就可以了，水温不能太高也不能过低，要把留在杯身和杯沿的水滴用清洁的餐巾纸擦干净；

(4) 如果是招待经理或经理以上级别的客人，就要用比较正式的茶杯；

(5) 考虑到客人的口味和国籍，有时还要以咖啡代替清茶，这时就要特别注意放置咖啡杯、搅拌勺的位置，最后不要忘记放一块糖在搅拌勺上。

小俐刚刚工作的时候一见到陌生人就脸红，看见老总就“发抖”，看到其他同事都那么漂亮、得体就自卑。在接受了严格的礼仪培训之后，小俐认为选择这份工作比自己预想的收获的更多。礼仪接待也是一门学问，即使今后自己不在这里工作了，掌握的这些礼仪常识也能让自己在未来的工作中受益无穷。

年轻人是否要看重“繁文缛节”？职业道德与职业礼仪紧密相连，职业礼仪又与效率直接相关，现在社会的发展已不允许在礼仪上有那么多的繁文缛节，信息化的社会要求速度与高效，效率是时代生活的主旋律，所以礼仪也在日益简化，但有几点在职场还是需要注意的，可以提高自己在职场中的成熟度，避免尴尬情况的出现。

(1) 接电话。这一点外企和酒店行业从业人员做得较好，先报自家单位名称或个人职务

姓名，如果对方要找的通话人不在场，就应留下对方的联系方式，包括姓名、回电号码等，但我们的多数职员都缺乏必要的耐心，殊不知由此会丧失很多商业机会。

(2) 咨询对话。我们常常看到在一些酒店、邮局、银行、商场等大门内都设有大堂经理或咨询台、值班经理专柜等设施，但有一点常常使人不满的是客人站着问话，而员工却坐着回话，更令人遗憾的是一些员工并不知道这是失礼行为。其实只要把顾客需要的帮助当做是自己的事情，平等相待就可以了。在职场中我们应牢记的原则是“礼仪可以简化，但是尊重不可简化”。

下面介绍一下办公场所最基本的礼仪规范。

办公室里的五大语言礼仪

- (1) 早晨进办公室时互相问早，下班回家时互相道别。
- (2) 转接电话时使用文明用语。
- (3) 请求帮助时表达谢意，无论是上下级、秘书还是办公室的后勤人员。
- (4) 需要打断别人先说对不起。
- (5) 不议论任何人的隐私。

办公室里的六大身体礼仪

- (1) 进出电梯时为需要帮助的人按住电梯按钮。
- (2) 在同事需要帮助的时候伸出援助之手。
- (3) 在开会或同事聚会的场合，不对任何不同意见做出轻蔑的举动。
- (4) 与来访者握手时做到大方得体，不卑不亢。
- (5) 与他人交换名片，双手送出以示恭敬。
- (6) 不在办公室里脱鞋或者将脚伸到桌上。

办公室里的十大细节礼仪

- (1) 将手机的声音调低或调成振动，以免影响他人。
- (2) 打电话时尽量放低声音，如果是私人电话，尽量减少通话时间。
- (3) 不乱动其他同事桌上的文件资料，包括电脑、传真机上与自己无关的任何资料。
- (4) 有任何资料需要移交给他人，一定要贴上小贴示，写清时间、内容、签名并且不忘表示感谢。
- (5) 将自己的办公区域打扫干净，不可乱扔废弃物。
- (6) 男士不在办公室里抽烟，以免污染环境，危害他人健康。
- (7) 女士不在办公室里化妆、涂指甲，也不要穿过分暴露的衣服。
- (8) 在办公室里见到同事或是来访者要面带微笑。
- (9) 不在办公室里制造谣言或传播小道消息。
- (10) 不在办公室里与同事发生经济纠纷。

百家争鸣：

1. 如何看待文中小王同学的做法?
2. 在职场中讲究礼仪规范是否有必要? 说一说你的看法。

93. 迟到的信谁之过

采访对象: 小璐 会计专业

采访手记: 会计专业的小璐聪明、大方, 到某外贸公司实习做出纳, 专业对口, 公司实力雄厚, 同学们十分羡慕她。但是两个月后, 她却被公司婉言辞退。据公司称“小璐不太适应这个岗位要求”。为了了解究竟发生了什么事, 我们到该单位了解情况, 小璐的师傅接待了我们。

公司财务部门人员年龄都偏大了, 五十来岁的有三个女同志, 因此特别想找一个年轻的女孩子, 工作经验、专业知识、人际交往……方方面面我们都可以教她, 只要能跑腿儿、手脚勤快, 我们就满足了。小璐十分乖巧伶俐, 最重要的是, 她把实习单位的利益当回事。刚满十八岁的小璐, 比我女儿年龄还小, 嘴巴却很甜, 也很讨人喜欢。但毕竟是实习生, 难免有些不成熟的表现, 工作时间发送手机短信频繁, 还时不时在电话里抱怨工作中的难处。既然人家叫我师傅, 我也应该对得起这个称呼, 我很想提醒她, 但又怕影响别人, 于是在一天晚上, 我给她发了一条短信息, 提醒她在单位的几个注意事项。第二天, 她看到我笑着点点头, 我想她一定是看到了我发给她的信息。

渐渐的大家彼此之间越来越熟悉, 关系也处得不错, 小璐也非常有希望留在公司, 但是由于一件事没有办好, 导致她被公司辞退。有一次要给外地的一个供应商发一份特快专递, 很简单的事情, 我就没有过问, 只是吩咐她这份快递很重要, 一定要认真对待。另外这几天公司比较忙, 去邮局发完快递就赶快回来。可是三天后, 那边的供应商打电话询问货物订单怎么还没有寄到, 我说不可能, 三天前小璐去邮局寄的, 按理说这份快递应该已经到达, 是不是邮局出了什么问题?

我把小璐叫过来一问才知道, 原来那天邮局办业务的人比较多, 想到手头还有不少活儿要干, 她不想浪费太多时间, 正在这时, 恰好碰到了一位同学来邮局办业务, 她就让这位同学代为办理了。谁知同学办完自己的事, 早把放在书包里的快递给忘了。第二天同学在家休息, 到第三天上班时才发现书包里的快递, 当即便到邮局发送了快递, 结果还是比原定时间晚了两天。

工作这么多年, 我还真的是头一次遇到这样的事情, 本来属于自己工作的失误, 小璐却说当时把信给同学请其帮忙代发是为了节省时间, 最后把责任都推给了自己同学, 言语中没有提到自己的半句不是。真不知道这孩子是怎么想的, 如果对方是商业竞争对手的话, 岂不是就这样把商业秘密拱手相送了? 我批评了她, 她觉得委屈, 哭着扭头就跑了。

小璐的经历和处理这件事情的态度, 我们感到很遗憾, 遗憾的是她欠缺一种责任感。

记得曾经看到过一个故事, 或许对我们如何对待错误、如何承担责任有所启发。一位美国女记者, 有一天来到日本东京, 她在某百货公司买了一台唱机, 准备送给住在东京的婆婆作为见面礼。售货员彬彬有礼、面带笑容, 特地为她挑了一台尚未开封的新唱机。然而回到

住处，她拆开包装准备试听时，才发现唱机没装内件，根本无法使用。她火冒三丈，准备第二天一早就去百货公司交涉，并很快写了一篇新闻稿《笑脸背后的真面目》。

第二天一早，一辆汽车停在她的住处外面，从车上下下来的是该百货公司的总经理和拎着大皮箱的职员。他们俩一走进客厅就俯首鞠躬、连连道歉，女记者搞不清楚百货公司是如何找到她的住处的。那位职员打开记事簿，讲述了大致的经过。原来，昨天下午清点商品时，她发现自己将一个空心的货样卖给了一位顾客，此事非同小可，总经理马上召集有关人员商议如何处理此事。当时只有两条线索可循，即顾客的名字和她留下的一张美国快递公司的名片。据此百货公司展开了一场无异于大海捞针的行动。打了 32 个紧急电话，向东京的各大宾馆查询，没有结果。于是，打电话到美国快递公司的总部，于深夜接到回电，得知顾客在美国父母的电话号码，接着，打电话到美国，得到顾客在东京的婆婆家的电话号码，终于找到了顾客现在的住处，这期间共打了 35 个紧急电话。职员说完，总经理将一台完好的唱机连同一张唱片、一盒蛋糕一并奉上，并再次表示歉意后离去。记者的感激之情可想而知，她立即重写了新闻稿，题目是《35 个紧急电话》。

我们经常遇到这种情况，蹒跚学步的孩子摔倒后，家长会狠狠地往地上踹一脚，“都怪你，把宝宝碰疼了！”小孩子也很奇怪，明明自己出错大人却要归咎于没有生命的东西或是无辜的旁观者，甚至认为这种行为很正常。但是，如果我们把这种行为带入成年，那可就麻烦了。自古以来，一直有因为自己的失败和过错而怪罪他人这样的现象存在，就连亚当也曾责怪夏娃：“由于这个女人的引诱，我才吃了禁果。”

成熟的第一步是勇于承担责任。我们都已经脱离了跌倒便责怪他人的孩童阶段，应当直面人生，自己为自己负责。当然，这样做会比较困难，而怪罪我们的亲人、老板、环境则容易得多，有必要的話，我们还可以怪罪祖先、政府，或者我们还可以有一个最好的借口，责怪命运之神的不公。不成熟的人总能为他们的缺点和不幸找到理由——并且仍然是他们自身之外的理由——他们的童年很悲惨；他们的父母太贫穷或太富有；他们缺少教育；他们体质虚弱；他们埋怨家人不了解他们；认为命运之神跟他们过不去，仿佛整个世界都在与自己为敌。其实他们是在为自己找借口逃避，而不是设法克服困难。

犯错后勇于承担后果，不逃避，也不推卸责任，有责任心的人就拥有了坚不可摧的力量，在别人心中就如同一座高耸的山，不可逾越，不可挪移。如果你渴望成功，那么就先做一个勇于承担责任的人吧！

百家争鸣：

1. 你如何评价小璐在处理快递这一问题上的做法？
2. 你觉得造成小璐工作中的遗憾的原因是什么？
3. 如何看待责任？

94. 做错事应该怎么办

采访对象：小烨 文秘专业 在某公司实习

采访手记：一般实习生在实习总结的时候，经常总结的是自己的一些“光辉业绩”，而不愿意把自己的一些“糗事”公之于众，而小烨的实习总结则与众不同，她不仅写了自己的“糗事”，而且写得非常详细。出于好奇，我电话约见了这个女孩子。她和我说的第一句话就是：“我没有因为这件事情受处罚，由于处理得当，反而给自己加了分，得到了领导的表扬。”什么事让小烨遇到麻烦？如何处理，使她顺利渡过了难关？

主任出差了，与 A 公司的项目由我负责电话联系。A 公司负责人明天会打电话过来讨论一些相关事项，我准备做好记录，回来转告给主任。

第二天，我正在伏案工作时，电话响了，我拿起听筒说：“您好，我是小烨。”

“您好，我是 B 公司的李明，上周五您给我发的邮件我收到了，您能谈谈里面的细节吗？”

“好，是这样……”因为担心 A 公司电话打不进来，我就简要地介绍了一下情况，说“目前情况就这些，有事到时候再联系，再见。”便很快把电话挂了。

果然，过了一会儿，A 公司的人就打电话过来，我们很详细地谈了一些与项目相关的问题，并约好面谈时间。

世界上很少有事事如意的时候，当我们和 A 公司的项目进展顺利的时候，出差刚回来的主任却告诉我 B 公司想解除合作。

为什么会这样？我想不明白，如果这次和 B 公司也合作成功，绝对是双赢的。

几天后，在与主任出席一个商务酒会的时候，B 公司的项目负责人无意间谈起那天的事情：“你们那里的小文员说话太没有礼貌了，对我们那里的李明太不尊重了，不过换了别人可能也无所谓，李明那家伙恨不得全世界的人都仰头看他……”我的脸红了，人家可能不知道接电话的人就是我。

那天 B 公司给我打电话的李明正是他们总经理面前的红人，是一个对自己的地位十分看重的人。在我敷衍的简短话语中，他没有感到期待的敬重，当他还没有决定结束谈话时就听到我这边挂断电话的“咔嚓”声，于是他被惹怒了。

在了解了事情的大概情况后，小烨主动与主任进行了沟通，首先认识到自己的不足，并表示会反省自己犯的错误。作为公司文员，接听每个电话，都要将对方视为你的朋友，态度恳切，言语中听，使对方乐于与你交谈；通话完毕，应等由打电话的一方先挂断电话，你再轻轻放下电话机；在某些情况下即使是你主动打电话，若对方比你职位高、年纪长，你也应该等对方先挂断电话，然后自己再挂断。小烨还请求公司按照规定，对自己进行相应的处罚，因为自己职责范围内的事没有做好，辜负了领导对她的信任。

小烨的态度值得赞赏。每个人都会有错误和缺点，有了错误不能回避，只有认真对待，深刻反省才不会犯同样的错误。人应该做的是避免错误的再次发生，而不是在错误发生后极力掩饰。有的人不愿意或者说不敢承认错误，就是因为他们害怕别人因此而看不起自己。其

实这种想法是自欺欺人，一个人所犯的错误首先会被别人看到，而且在别人眼里，问题会更加客观和透明。在这种情况下，坚持己见只会给人留下不自觉、太清高、爱面子的印象。这样不但会有损自己的声誉，也会伤害那些原本善意规劝的师友。从深层次上来说，一个人要想成为一个有责任感的人，首先要敢于自省。懂得自省的人更容易得到别人的信任和尊重。反之，不知道自省、不知道承认错误的人无法得到别人的谅解。社会生活中无论处理大事、小事道理都是相同的。面对一个犯了错误却始终不肯承认错误的人，你会相信他是一个负责任的人吗？中国传统文化向来鼓励人们谦逊、礼让。在与自省相关的诸多因素中，谦逊是极其重要的，没有谦逊的态度就不能诚恳接受批评，就无法通过认真的反省提高自己。当然，谦逊不代表碌碌无为，也不代表自卑和自闭，谦逊在这里指的是，要在批评和自我批评的过程中认真反省自身缺点和错误，以便完善自己、追求卓越。所以，最好的做法是把谦逊与积极这两种看似矛盾的态度完美结合在一起，既不自负自傲，也不过分谦卑。

要想尽快训练自己做事完美，最好的办法就是从实习开始，培养自我反省的好习惯，来帮助自己成长。可以按照下面简单的办法来训练：拿出一个记事本，在每个月的最后一天，总结你在这个月的成功与失败之处，然后，用客观的态度反思你失败的原因——是习惯和态度不好还是没有顽强的意志力去执行？是目标不够明确还是沟通理解没有到位？把这些原因写下来，再写下你的改进计划。可以请你的朋友、实习指导老师、工作中的师傅、同事帮助你写，然后请他们检查你的执行情况，如此坚持，你会逐渐养成自我约束、勤于自省的好习惯，从而取得他人的信任，获得事业的发展。

百家争鸣：

1. 你对文中所提的“人应该做的是避免错误的再次发生，而不是在错误发生后极力掩饰”是何种看法？
2. 初涉职场的你，如何训练自己做事完美的能力？

95. 如何创造“超出岗位价值”的业绩

采访对象：肖云 计算机应用专业 在IT业做邮箱销售

采访手记：我第一次知道肖云，是听说他们的实习单位远在上地信息产业基地，这对于我校大多数生在宣武、长在宣武的学生来说，是一个不可逾越的心理距离。正因为如此，班里同去的20多个实习生，只有他一个人坚持到了最后，并且在拿到了毕业证后，公司与他签了合同被留用为正式员工。领导在他的实习报告中写道，“凭借自身优秀的表现，你创造了超出岗位价值的业绩”。带着一丝神秘感，肖云走进了我们的视野。

肖云是普通家庭的孩子，社会关系没有那么广泛，在他憨厚真诚的外表下，内心坚强自信。他说，“在来公司之前，我也经历了一番心理斗争，虽然销售工作的重要性毋庸置疑，但是初次涉及这个岗位一般都无法克服爱面子的心理，认为这工作低人一等，尤其是北京的孩子，父母一般都不愿意让孩子做推销员。我倒是对这件事不那么在意，你想，总统要不要求人？那些议员要不要求人？连他们都要‘求’老百姓支持他们、配合他们，才能实现他们

的施政纲领，还有什么人不能求人呢？”

“我们销售的产品是邮箱，一般人们发送邮件‘@’后面用的是 sina.com 或 sohu.com，而在商业交往中为了显示公司身份尊贵，尤其是涉外商务中，我们常常把 sina、sohu 转化为公司的名称。”

短短两年的时间里，肖云的销售业绩在公司一直名列前茅。在询问他的销售秘诀时，他取出一个厚厚的名片夹。他说：“这是我最重要的 100 个客户，我知道他们每个人的生日。”看到名片上诸如“国贸”、“06.12.10”、“北大计算机房”等字样，他解释道，那些记录的是与每个客户第一次会面的简单情况，以防时间长了会忘；还有为了与客户保持联系，他承诺，如果客户家里的笔记本电脑坏了，可以在他力所能及的范围内免费维修，虽然这样做很累。他最晚一次到家是在凌晨一点，从宣武门到密云，再从密云赶回宣武门，来回 6 个小时的车程，只是因为一个客户的计算机排风扇上沾土了，肖云主动提出可以为其免费清理。事后，这个客户把他结识的商圈内的朋友都介绍给了肖云。

谈话中他几次提到“人脉”、“人际交往”，其实这也是我们不同阶段教育中所忽视的重要内容。关于人际交往，这是个令初涉职场的中职生最头疼的问题。如何积累人脉？是否只有我们中国人才重视人际关系？如何处理人际关系？

什么是人脉

人脉就是人际关系网，就是你手机里存储的号码，就是你通讯录上的名单，就是你节假日写贺卡的地址簿。

要成大事，首先要学会做人，要善于在交往中积累人脉资源。若能做到圆通有术，左右逢源，进退自如，上不得罪达官贵人，下不失信于平民百姓，同时不招同行朋友嫉妒，那成大事一定不在话下。

是否只有在中国才讲人际交往

曾任美国某大铁路公司总裁的史密斯说：“铁路的 95% 是人，5% 是铁。”

美国石油大王洛克菲勒说：“我愿意付出比天底下得到其他本领更大的代价来获取与人相处的本领。”

布什为什么能当上美国总统？其中一个很重要的原因就是非凡的人际交往能力。据《科学新生活》报道，2004 年圣诞节，美国总统布什和夫人送出 200 万张贺卡，超过美国邮寄贺卡总数的千分之一，堪称世界之最。

作为“要管全球事务”的总统，可谓繁忙之至，想想 200 万张贺卡，即使一句祝福的话都不写，200 万个签名也要签到手软，而且要给 200 万人寄送贺卡，即使有工作人员打印地址、姓名和分装、付邮，也是一个大工程。

让人没有想到的是，布什上中学时成绩很差，好玩，喜欢恶作剧，见到书本就头疼，后来进入耶鲁大学学习，主修历史，成绩也很一般，大多数学科只得到 C，但是他的强项是广交朋友。在四年玩乐嬉笑中熟识了耶鲁大学在校生中的 1/4，社会上的各个阶层都有他的朋友，为他日后从政打下了人际关系的基础。

布什早在 2001 年就送出 87 万张贺卡，是前总统克林顿送出贺卡的两倍多，而且一年比一年多。总统与贺卡的连接为其添加了更多的内涵，成为不同凡响的贺卡效应，而贺卡效应

塑造了一个“谦逊、平和、重情义”的总统形象，引发一定的选票效应也是很自然的。

曾任美国总统的罗斯福说：“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”

曾有人向 2000 多位美国雇主做过这样一个问卷调查：“请查阅贵公司最近解雇的 3 名员工的资料，然后回答：解雇的理由是什么？”结果无论是什么地区、无论是什么行业的雇主，2/3 的人的答复都是：“员工是因为不会与别人相处而被解雇的。”

在人际交往教育上欠缺什么？

从小到大，父母都会告诉你说：“孩子，只要用功读书就能进好学校，只有高学历才能找到好工作。”但是只有高学历、好学校，没有良好的人际关系是远远不够的。我们希望学生既要学问好，同时也要懂得人际交往。

如何管理人脉资源？

为了更有效地管理自己的人脉资源，你可以利用计算机。目前有许多这样的软件，如微软的 Outlook 等都有通讯管理功能，除了写上姓名外，还可以加上兴趣、爱好、收入、专长、生日等帮助你认识这个人的资料。然后根据职业或其他条件加以分类，方便日后查询。

与人交往是否仅仅依靠技巧？我们的回答是“不”，在与人交往中笔者建议同学们从以下角度着手。

1. 要不断与人交往

有事之时找朋友人皆有之，无事之时找朋友你可曾有过？你有没有过这样的经历：当你遇到困难时，你认为某个人能帮你的忙，本想马上找他，但是想想，有许多时候本该去看他，结果都没去，现在有求于他，会不会太唐突，甚至有可能遭到拒绝？

亲戚要走动，不要图清静；同学要聚会，不要借故回避；不要轻视某些人，哪怕一位送水工也可能帮助你解决你无能为力的事情。

2. 要给人留下诚实守信的印象

一个人言行必须一致，否则就不能建立良好的人际关系。哪怕一件微不足道的小事情，都有一个人的信用在那里，这是人际关系正向循环的关键，如果一个人不是很讲信用，更多的人际关系只能带来更大的负面影响。

3. 增加自己被利用的价值

如果自己没有被利用的价值，别人也没有必要与你建立人际关系，你能为别人做更多的事情，别人也就愿意和你建立人际关系。

4. 学习关怀别人，把握每一个帮助别人的机会

高阳这样描写胡雪岩：“胡雪岩倒霉时，不会找朋友的麻烦；他得意时，一定会照应朋友。”胡雪岩的成功很大程度上归功于他人的帮助，这些人之所以帮助他，是因为他们以前

接受过他的帮助。

所以一个能成就大事的人，一定是胸怀宽广、乐于助人的人。

百家争鸣：

1. 你是否是一个善于交际的人？
2. 你是否同意文中关于人际交往的看法？说明原因。
3. 与同学分享个人人际交往中成功或失败的心得体会。

96. 诚信已经过时了吗

采访对象：小林 金融事务专业 在国家某金融监管部门实习

采访手记：小林在谈话过程中，说起公司里刚刚发生不久的一件事，这件事给她留下了极为深刻的印象。至今她还有一些想不明白的是，诚信在当前社会究竟还有没有用？为了达到目的，是否可以放弃自己的承诺？

某公司负责执行欧洲某著名集团公司近百名高管赴华的一个任务，需要招募十几名实习生协助公司员工工作。小 J 毕业于南方一所著名大学，目前在上海某知名高校攻读财会专业的硕士学位。她以出色的成绩、丰富的实习经历以及熟练的英语技能在近千名应聘者中脱颖而出，在接下来的一系列面试中过关斩将成为该项目实习生之一，并与公司签订了相关协议，接受了针对该项目的包括国际商务礼仪在内的全方位培训。

为了确保项目的顺利执行，公司在招募实习生的广告、面试通知、面试、培训和协议中都反复强调了一条对实习生的基本条件的要求——在为期一周的项目进行期间实习生必须确保时间充裕，公司除疾病等不可抗因素外一律不接受请假。然而小 J 却在上班的前一天就向项目负责人提出自己想请假两个上午，理由是要去参加两个公司的笔试。虽然请假没有被批准，但小 J 还是选择去参加笔试，放弃了该项目的实习。当日，公司人力资源部和 small J 做了一次面谈，对她作为一个面临就业压力的应届毕业生做出这样的选择表示了理解，但也同时希望她能履行自己的承诺，认识到法律的严肃性，承担起相应的违约责任。

然而，小 J 之后没有按照约定主动联系公司，将近一个月后，人力资源部再次联系她时，小 J 竟然拒绝面谈，并以诸如“用圆珠笔签的协议没有法律效力”等荒唐的理由企图否认自己有违约的事实。在被公司用事实一一批驳后，小 J 才承认她认为公司不可能大费周章地通过法律途径追究她的违约责任，对自己的行为抱有侥幸心理。应该说，小 J 幸运地遇到了这家公司——公司既没有因为繁忙的工作而对此事不了了之，也没有简单粗暴地向小 J 的学校和相关用人单位反映她的违约行为，而是选择了有效的沟通和耐心的说服教育。事情虽然解决了，但是小林心里还有一个疑惑，当面临小 J 这种情况的时候自己应该怎么做？

记得李开复博士在《做最好的自己》中关于诚信有精彩的见解。于他而言，刚及不惑之年，已经在信息技术领域教学、科研中取得了杰出成就，兼任世界多个著名信息技术公司的高级顾问，更于 2000 年升任微软公司的全球副总裁，成为比尔·盖茨的七个高层智囊之一。他曾经谈到过这样一件事：“在微软期间，我曾经面试过一个求职者，在技术管理方面的素质非

常出色，但是，面谈之余，他又暗示我，如果我录取他，他可以把他原来公司的一项发明带过来。随后，可能觉察这样有些不妥，又特地声明，那些工作是他下班之后做的，老板并不知道。对我而言，他的能力和工作水平再高，我都不会录用他，原因就是缺乏最基本的处世原则和最起码的职业道德，他不是个诚实守信的人。试想，如果雇佣这样的人，谁能保证他不会在一段时间之后，把自己在这里的工作成果也当作所谓的‘业余工作’献给其他公司呢？”李开复的观点代表了当代国际型大公司用人的标准，他认为“无论在什么时代，无论在哪些国家，一个缺乏诚信的、人品有问题的人都不可能成为一个真正有所作为的人。”

还有一个故事说的是一名在微软亚洲研究院实习的学生，在研究结束后，出乎意料地报告了一个令所有同行震惊的研究成果，但是人们发现他报告中的研究成果在实验中无法复制，人们逐渐对他的论文产生了怀疑，后来老师发现，学生在实验中对数据进行了筛选，只留下那些合乎最佳结果的数据，舍弃了那些看起来“不太好”的数据。这位自作聪明的学生选择在研究中走捷径，主要是想在短时间内获得“成功”、“财富”，这种现代社会中急功近利的思想是“诚信”最大的敌人。如果事事都追求眼前的利益，不考虑做人的原则，那么，依其所为，求其所欲，无异于缘木求鱼，智慧与成功南辕北辙。在美国有许多中国留学生，一些人拿着读博士的奖学金到了美国，可是一旦找到工作，就会马上申请离开学校，将自己曾经的承诺和要完成的学位、研究抛在一边；还有许多美国教授不再理会大多数学生的推荐信，因为他们知道，许多推荐信本身就是出自学生本人之手，没有任何参考价值可言。

人们常说“做事先做人”，诚信是做人的基本准则，就算你认为自己已经具备了很多优秀的、能够成功的素质，你也未必能得到他人的尊重 and 企业的重视。在一个先进的企业中，员工最需要具备的素质是诚信。诚信比才干更重要。因此在微软及其他很多跨国企业集团选拔人才的标准中，诚信永远被摆在第一位。诚信在当前社会并没有过时！

百家争鸣：

1. 你是否是一个讲求诚信的人？你是如何看待诚信的？
2. 分析造成文中中小J违约的原因。
3. 如何看待社会生活中不“诚信”的现象？

97. 面对压力如何选择

采访对象：小若

采访手记：面对压力，有的人选择放弃，并且给自己许多堂而皇之的理由，诸如“我不喜欢这种类型的工作”，“选择这个工作不是出于我的本意，是家长让我来的”，“我还没有做好准备”，“单位的人故意刁难我”，“单位来了高职生，明摆着就是来取代我们的”等。如果你总是绕道而行，你不可能有任何收获。坚强的小若用自己的亲身经历告诉我们，她是如何应对压力的。

当我走上社会，迎来自己的第一份工作时，我几乎投入了自己全部的热情。人们对新鲜事物总是充满无限的好奇与欣喜，只是不曾想，没过几天，初次参加工作的热情便被繁重的

工作压力所取代。

我进入一家会计师事务所实习。刚刚进入事务所的几天总是莫名的兴奋，每天都充满动力，并努力使自己能更快地适应新的环境。虽然我是金融专业的学生，但对会计还是有一定的了解的，所以接受培训的时候也并不费劲。但真正投入工作时，才发现我所从事的工作绝不能有一丝的马虎，每一个数字，每一个小数点，都要细心计算。每天我都面对着电脑，和计算器、数字打交道，有时也会觉得工作很枯燥，并没有想象中的那么好。

当我已经完全掌握业务的时候，工作量便开始逐步增多，几乎每天都会加班，凌晨一两点到家都是常有的事，这让平时很少吃苦的我一时难以适应。到了年底和第二年的年初时，事务所的工作更是繁重，有时为了早点赶完手里的报告，连午饭都顾不得吃，即使这样仍然要加班到很晚，而且实习期间我们也没有加班费，真是应了那句话“实习生就是廉价劳动力”。

由于我们工作的性质，需要我们具有一定的社交能力，可我偏偏性格内向不爱说话，有时去客户那边都会觉得非常紧张，甚至有种排斥的心理，所以每去一家公司，感觉都是一种煎熬。尤其有一次，所长让我一个人先去客户那边等她，那是一家大公司，他们要兼并另一家小公司，而我们的任务就是去给他们做资产评估报告。可是我从来没有做过类似工作，平时好歹还有别的同事陪着，心里踏实一些，现在让我一个人去面对，难免会有些手足无措，更何况资产评估报告之前我都没接触过。我记得那一天对我来说相当漫长，做着自己从未接触过的工作，并且在那种压抑的环境下待就是一整天，还好后来所长也来到这里和我一起工作。我记得为那家公司做评估用了一个多礼拜的时间，我也逐渐适应了不断去接受新的东西。一些我从不曾接手过的工作，所长也都全部交给了我。我实在弄不明白时，她会在旁边点拨一下。那时的压力是最大的，要做的工作太多，每个环节都紧紧相连，一个环节出错，后面的工作就要重做。我甚至开始埋怨，为什么会把这块难啃的骨头分给我呢？为什么别的同事可以在所中处理一些相比之下要简单一些的工作，而我却要加班加点地埋头苦干？

我真的感到很累，也想过放弃，但我庆幸自己当初坚持了下来。当我用了一个多星期的时间做出那份零误差率的资产评估报告时，已经忘记了疲倦，心中有种莫名的欣喜，也可以说是小小的自豪，原来我可以做到！再难的事情只要坚持就会取得胜利。记得后来所长告诉我，那一次让她特别地感动和欣慰，之所以把这个业务交给我也是为了锻炼我，让我不断接受新的挑战，即使再困难也要学会克服和解决，只有这样才能在实践中成长。

在事务所工作的那些日子，面对大大小小的压力，我也曾徘徊，也曾迷惑。是坚持还是放弃？这成为我那段日子最常考虑的问题，从小我在爸爸妈妈的呵护下成长，不曾遇到过太大的挫折与困难，很多事情能推就推，所有的困难都留给别人去解决，所以也就养成了知难而退的坏毛病。而在事务所期间，我最终选择了坚持，我想其中有一个很重要的原因就是天生倔脾气的我受不了别人对我的批评，所以从最初常被领导训话开始，我就憋着一股劲想要做得很好，证明给他们看。我相信，只要我努力付出，一定会有回报。

当你倾尽全力地做一件事情，在获得成功时所得到的喜悦是无法用语言来形容的。人不应该妄自菲薄，当然也不能妄自尊大。我们对自己必须有信心，当面对未知事务时，要给予自己足够的理由去相信自己可以自如地应对。在困难面前，永远不要对自己说“我不行”这三个字，我们需要战胜的只是我们自己而已，我们最大的敌人也是我们自己。坚持与放弃只有一线之隔，这就要看你如何抉择。

关于小若，她明晓事理、努力坚持，言语中流露出的真诚，让每一个听到这个故事的人无不为之动容。即将开始实习生活的同学，在遇到困难和挫折的时候，要记住，你并不是世界上唯一“不幸的”，坚强的小若与你同行！

百家争鸣：

1. 你如何看待文中小若面对压力的态度？
2. 回忆生活中你是如何应对压力的？
3. 预测在实习就业过程中，你可能面临的压力，说一说你将如何处理。

98. 工作与学习压力令你窒息时怎么办

采访对象：小婧 金融事务专业 建设银行某分理处综合柜员

采访手记：在电话拨通后，小婧迫不及待地说到，“老师我受不了了，要跟您说说。”一个小时后，小婧坐在了我的面前，话说得又快又急。

我也不知道自己这是怎么了，在工作中老是出错，连我们主任都说：“怎么了？看上去脑子挺聪明的小姑娘！”……

我们的工作压力都挺大的。现在对银行柜员综合素质要求很高，每人要办理十几种业务，水电费、存取款、异地汇款、转账等，要求柜员对每项业务都非常熟练。同时还有保险销售的任务，一边办业务，一边还得向客户介绍投资险种。手里忙着、嘴里说着，脑子里想着各种问题，时间有限，还有后边的客户在催促着。一个人的任务完不成，大家的奖金都受影响。

受点苦、受点累，忍忍也就过去了，最受不了的就是顾客无端的指责，无理取闹。有些人本身就是带着情绪来的，我们简直就是一个“出气筒”，而我们还要强装笑脸，否则“上帝”不满意了，我们是要遭投诉的，一旦有顾客投诉，正式员工还有通融的余地，我们实习生就意味着实习期结束了，其他学校已经有不少这样的例子了。

还有比受苦受累更厉害的，您看看我的手，已经“因公负伤”了。打捆的时候被纸条拉破手是常有的事。不要小看这些纸条，它比小刀还要锋利。工作到现在，伤就没断过。腿也磕青了，肯定是手忙脚乱办理业务时不小心被桌子碰的。当时满脑子都在想业务，“千万别出错，一定让顾客满意”，哪里还有其他的想法！有一次，手被纸条拉破了，不由自主地“嗷”的叫出声，主任、其他同事、外面的顾客都看我，我分明看见主任眼中流露的不满，可谁有办法呢？我又不是故意的。

平心而论，这些也就罢了。最让我无法忍受的是别人背地里说我的坏话，甚至让我背黑锅。因为年纪轻，经验少，人老实，人家不欺负我欺负谁？我就碰到过一回窝心的事。每天清理完业务，钱打捆后都要在上面盖上自己的印章，证明这笔钱是经你手清点的。有一天，出纳和会计叫我过去，说是有一捆钱中少了一张。我心里一惊，不会吧，机点两遍，手点一遍，严格按照规程走的。我到近前一看，打捆的纸条已经被扔在废纸篓了，废纸篓中还有不少其他员工的纸条。我说“应该不是我的错”。主任说：“那就看录像吧。”我心想，这笔业

务应该是前两天的，录像内容好找吗？正犹豫之际，主任发话了：“把刚刚二位（出纳、会计）操作过程的录像找出来。”看录像的结果，由于画面分辨率不高，不能分清纸条上是否是我的名字，是谁的责任也就分不清了。我跟两位说，这钱我来出，心想掏点钱，别惹大家不高兴。可是我手头没有 100 块，等到中午把钱取出来，人家已经把钱补上了。我心想，完了，又得罪两个姐姐了！还是主任替我着想，说既然责任不好分清，我们还有 1000 块钱的所费，拿出一百块钱来垫上吧。

下班后，妈妈在车站接我，我哭着对她说“我不干了，我想接着上学。”我跟妈妈边哭边说，一个小时的路程，我整整哭了一路。在妈妈的反复劝说下，我终于平静了下来。我跟妈妈说，我最近脾气不大好，回家后可能会发泄一番，希望妈妈能理解我。

转眼几个月过去了，我对业务也开始渐渐熟悉了，心里也不再那么紧张了。好不容易熟悉起来的几个朋友，突然要调到其他所，我心里很难过。人家都三个一群两个一伙，我跟谁做伴呢？临走前主任和另一个姐姐叮嘱我说：“你不能太老实，那天一百块钱的事不能往自己身上揽，既然责任分不清，那就一口咬定自己的业务没有错。要加紧练习技能，点钞、小键盘都要熟练。以后你一个人，还要面对一个新来的主任，自己要多小心。”那个主任据说是我们学校刚毕业五年的学生，与前一个主任相比，她更年轻、也更严肃，听说是支行行长面前的大红人，得罪了她就等于得罪了行长，所以得加倍小心。

您问我学历，您不提还好，我大专班的课简直就要没法上了，我们上两天班休息一天，没有周六、周日。大专的课多数安排在晚上六点到九点和周末，上星期六我就没有去上课，还不是没法倒班？另外周六、周日，尤其是有了孩子的，谁不愿意带孩子玩玩，我也没好意思跟人家提出要调班。

如果晚上上课的话，也很麻烦，一般下午 5:00 下班，结完账后要求集体等押款车来运款。从上班的地方到学校，要横穿北京城，晚上 6:00 上课，不迟到也不可能。这么多天了，我晚上 12:00 之前没有睡过觉。

坐在我面前的是一个文静秀气的女孩，高挑的身材，白净的面孔，水磨蓝的仔裤，灰色的米奇帽衫，耐克运动鞋，整个人透着逼人的青春气息。四年的相处中，有两年给我做课代表，使我对这个女孩在心里多了一份亲切感。

女孩诉说的过程中语速很快，显得很激动。在整个过程中，我始终都在认真倾听。这个女孩比较能吃苦，也很踏实，而面对全新的工作环境、全新的事物，刚开始无所适从是很正常的。

我开导她要注意情绪的宣泄，可以适当找人诉说，充分肯定她以前的做法，不仅可以向父母说，也可以向有类似经历的同学说。

同时适时地鼓励她一定要坚持，坚持，再坚持。说明坚持一项事情，就要善始善终地做好一件事情的重要性。

面对这样的孩子，可能听她诉说就是对她最大的支持了。

后来我帮助她分析在工作和学习发生矛盾的时候，孰轻孰重，应当如何妥善处理……

作为就业指导老师，要告诉学生，学校永远是学生的后盾和支持，有任何解决不了的事情，都可以回学校找老师帮忙。

最后学生带着对学校的感激，带着重新获得的勇气，面对明天的生活，相信她会慢慢成熟起来，一路走好的。

百家争鸣:

1. 看完文中小婧的经历, 你有何种想法?
2. 你是否赞同小婧处理问题的做法?

99. 怎么做才能超越领导的期望

采访对象: 小莉 金融财会专业

采访手记: 小莉是 01 届金融财会专业毕业生。2001 年 2 月到光大银行总行营业部进行实习, 7 月份取得毕业证后与银行签订劳动合同; 2002 年 4 月离开光大银行, 调至民生银行东单支行做柜台员工、准行员; 2003 年 12 月调回光大银行总行营业部, 成为正式员工。在这期间, 她从文秘处前台做起, 先后从事过储蓄、会计、综合柜员、计划财务部出纳、信贷顾问等多项工作, 是银行青年员工中业务比较全面、不可多得的一位。

回顾自己在银行工作的经历, 确实是经过自身不懈努力, 一步一步成长起来的。初入行时, 我被安排在光大银行总行营业部文秘处工作, 主要负责日常的接待、会务、文件的打印和整理工作。工作中我细致认真, 待人接物大方得体, 给领导留下了很深的印象, 更为重要的是我对极其平常的工作抱有极大的热情, 并且能够感染周围的同事。很快在工作调整中, 我被调去专职负责几位分行级领导的日常事务性服务工作。因为我工作耐心、细心、周到, 给下属支行的领导和同事也都留下了很好的印象。无论是分、支行长的约见、文件批阅的报送还是会务的安排, 我都能够很好地进行协调, 在细节问题上考虑周全, 尤其是在礼仪接待工作上做得非常到位。在银行系统组织的规范化管理活动中, 作为光大银行总行营业部的礼仪标兵, 我的事迹被刊登在光大银行当年的宣传手册上, 并在全行规范化管理演讲比赛中获得了第三名。但是由于行内人事制度原因, 我却无法被转为正式员工。2002 年 4 月, 我主动提出调离光大银行。

随后我就职于民生银行东单支行营业部, 在储蓄岗工作。经过业务知识、计算机技术、点钞等多项业务技能的考核, 结合我在工作中的突出表现, 民生银行批准我为准行员。同年, 由于银行内部调整, 合并了储蓄、出纳、会计等前台岗位, 统称为综合柜员。这给许多新员工增加了很大的工作难度, 要求员工既可以办理日常的存取和代收业务, 又能够记账、收支票, 办卡, 开汇票。由于银行地处商业闹市区, 使得我接触的外汇业务特别多, 这让我深感自己专业知识的不足和业务技能的欠缺, 也感到了从未有过的压力。所幸的是我比较能吃苦, 每天晚上 7:00 营业结束后, 我都坚持向老同志学习业务知识, 借阅行内的制度汇编仔细阅读, 并在短时间内取得了英语专业专科毕业证书, 可以流利地用英语和客户进行交流, 介绍银行的理财产品。在 2002 年末我受到了民生银行北京管理部梁行长的接见, 被梁行长亲切誉为民生业务服务的“金钥匙”。

2003 年 12 月在我自己的积极努力下, 我又调回光大银行总行营业部, 这时的我已经成为一名有一定业务基础及银行工作经验的柜台员工了。然而我却做出了一个出人意料的决定——参加信贷从业人员资格考试, 到光大银行宣武支行成为一名客户经理。在宣武支行客

户部，我从内勤人员干起，积极学习，努力沟通协作，很快便熟悉了信贷工作，并在 2004 年 3 月通过业务考试，转为正式员工。做客户经理开始的路并不平坦，在开发客户过程中一次又一次碰壁，我遇到了前所未有的困难。从服务好上门的客户到让客户开门接受服务，完全是两种截然不同的服务方式，无论是业务素质、心理素质、营销技巧对业务新人来说都是一种挑战。在同事们的帮助下，我从维护行内的老客户入手，开始营销新产品。面对航天科工委的老专家，面对石油国际贸易精英，面对香港地产大亨，我练习着镇定地讲解银行的理财产品。我告诉自己，也许这些人在自身领域都有出色的表现，但是在银行新品业务方面，却需要我来指导他们。用真诚来打动客户，用热情来服务客户，我服务的客户全年网上银行交易量达一百亿，开信用证 3000 余万美元。现在银行的发展中至关重要的一环是扩大客户群，扩大存款规模。我并没有满足于维护老客户，而是把目光投向新客户。在不断地尝试和失败中，我慢慢成长起来了。2005 年初成功地营销了中国妇女发展基金会“母亲水窖”项目的募捐专用账户。不仅协助行内积极打造了良好的银行信用形象，并且该账户累计存款 1000 余万元。2005 年 4 月总行营业部正式下发文件，任命我为见习客户经理，在宣武支行私人业务部营销个人信贷业务，负责富力城的个人信贷和全行个贷业务的抵押登记工作。

小莉是千百个去银行工作的派遣制员工中的一员，凭借自身的努力，在激烈的竞争中站稳脚跟，并且最终获得了一席之地。探究背后的根源，除了她本人提到的“注重细节”、“能吃苦耐劳”、“勇于挑战自身”、“心理素质好”等因素，用当今比较时髦的说法来形容小莉，那就是“进行了创造性的工作，超过了领导对自己的期望”。在进行同样的工作时，不同的员工赋予它不同的涵义，同时也赋予工作以不同的价值。那么如果你像小莉一样，胸怀远大，追求卓越，如何超出领导的期望呢？

(1) 按时、高质量地完成各项工作。这是领导对下属最基本的期望，再没有比工作拖拉，延误公司的工作更让领导恼火的了。所以在接受领导布置的任务时，心里要有一个时间概念，如果估计完不成，要立即向领导说明；如果接受了任务就要全力以赴，在可能的情况下尽量提前完成，好为领导修改或进行下一步决策提供更充足的时间。如果你在平时工作中多次提前完成工作意味着你具备挑战更艰巨任务、担当更重要角色的能力。

(2) 以主动、率先的精神面对工作。即使面对自己毫无兴趣的工作，如果你能主动自发地去完成，最终能获得好的回报。没有人要求你、强迫你，而你却能自觉而且出色地做好自己的工作，这样的员工敢于负责，善于独立思考，他们不会像机器一样，仅仅按照别人的吩咐去做，而会发挥创造性，忠心耿耿地替领导考虑在先，为他们提供更多更好的建议和消息。这样的人不想得到提升和赏识都难。

记住，在这个世界上有两种人永远都得不到提升：第一种是不肯听命于事的人，第二种是只肯听命于事的人。

百家争鸣：

1. 你认为文中小莉有哪些地方值得我们学习？
2. 小莉能够“随心所欲”地频繁调换工作，根本原因是什么？

模块十二

责任意识

100. 如何应对“可怕”的工作

采访对象：肖楠 金融事务专业 在某银行实习两个星期后自动离职

采访手记：理论与实践，总是有太多的差距；理想与现实，总是那么不相符。尽管老师和家人无数次地告诫你，但是当你亲身经历这样的情况时，还是会惶恐不安。遇到这样的情况，我们该如何应对？

某股份制银行来学校招聘，实习期间不给任何补贴，在单位能接触综合柜员业务。外联处获知这一招聘信息后，组织学生去面试。最后我校的8名同学到该银行实习，肖楠也是其中之一。

实习两周后的一天，肖楠与我们联系，想回学校找老师反映一些情况。他说，在工作实践中，有些问题不知道如何处理。在实习单位他主要做办公室的后勤工作，清理盘点库房。当库房里的东西在账目上没有体现时，就拿走；当账上有这个账目，而实际上没有时，就去市场上买回来。可是单位要你去买东西，连坐车的钱也不给报销；还有的时候，本来是一月份的发票，对日期进行修改后，十一月份再用；当时单位的承诺也没有兑现，现在实习生根本没有学习业务的机会，只要一看电脑，就挨领导骂；有时排队领取东西的人太多，顾上签字了顾不上取东西，领导又要骂，说怎么让这么多人排队等着；传真文件要先问领导看不看，领导有时会说“放到一边吧”。等积压的多了，领导又说了“怎么不给人拿过来”？

肖楠表示，现在没有工作的想工作，工作了又想上学。经过这两个星期的实习，他非常想回学校，不想再工作了。

肖楠说自己的不适应主要有三方面：

公司不遵守财务方面的制度，学校老师没有这么教他们，万一出事了岂不是他们办事的人倒霉？

工作上干也不是、不干也不是，干多了也不是、干少了也不是，领导的行事作风他们不适应。

公司不兑现承诺，没有机会接触业务。

就上述问题，我们做如下分析。

其一，我国银行十几年发展走的是国外银行几十年走的道路。长期以来行业发展不规范，期望在短时间内实现转变，会有一些难度，但事物发展的方向是好的。我们要看到这些问题是发展中的问题，在发展过程中会逐渐完善。具体到肖楠遇到的关于“报销时，更改发票上的日期”的做法，做财务工作的人可能都会遇到这样的情况。现实中这件事发生了，比如买办公用品买完了，但是忘了当时去报销，等到下个月再报，这是实际操作中的不规范

行为。

其二，每个领导的脾气和行事风格各不相同，领导能力和水平也有所不同。作为领导，把自己的意图和要求准确地布置给下属，是非常重要的能力——沟通交流能力。这种能力无论在生活中还是工作中都十分重要。在生活中，它能帮助我们与他人交流信息、建立友谊、促进合作；在工作中，它能保障各项工作的顺利执行。仔细思考我们就可以发现，如果事先充分沟通，工作中的大部分问题都可以避免。一个善于与别人交流的管理者，可以让自己的设想被部下所理解与接受，因此能保证命令的可靠执行，也可以得到部下的充分信任，让部门中充满团结协作的气氛。高超的沟通能力是管理者事业成功的基础和保障。管理水平有高低，你所遇到的领导并不一定具有很高的水平。那么，对不起，你只能改变你自己。

首先，你要学会揣摩他们的意图，单位领导没有教育你的职责，不可能像家长老师一样有足够的耐心给你讲解。领导做出的决策往往与他的性格有关，所以平时要多了解领导的个人喜好及习惯，那样判断他的意图才会更准确。

其次，在无法揣测领导的意图时，可以多询问与领导关系密切的人，他们会帮助你解决部分难题。

再次，如果你的领导比较好沟通，可以直接向领导询问，让他更清楚地表述自己的观点。

其三，至于“单位不兑现承诺，没有机会接触业务”。笔者曾就这一问题与用人单位多次沟通。绝大多数用人单位的领导指出，刚进单位的所有新人都必须从基层做起，一方面是让他们充分了解单位的运作情况，熟悉各项业务；另一方面也是单位考察新人、锻炼其能力的一种手段和方法。但现在很多新人往往自视清高，一进单位就想立刻到心仪的岗位或做某一专项工作，这种想法不切实际。从近年来用工形势看，不仅中职生、大学生、甚至研究生都要从基层开始自己的职业生涯。

其实很多人的工作都是打杂，打杂就是为更多的人提供服务。所谓个人工作中的价值，就是能够满足他人被服务的要求，这样的打杂过程，其实就是为自己增加价值的过程。台湾经营之神王永庆，是从给别人送大米开始的；联想集团的杨元庆是从骑自行车给别人送电脑开始的；而神州数码的郭为甚至是从为别人提文件包、开车门这样的工作开始自己的创业道路的。这样的例子还有很多，打杂是一个必然的过程，也是一个考验的过程。把简单的事情做好，就是一件不简单的事情。

任何事情都需要一个过程。有的企业招聘总经理，无需经验、学历，不限专业，你会去吗？你肯定不会去，因为那是不可能的，天下没有免费的午餐。

如果大家遇到了肖楠描述的情况，不妨当做是对自己更严格的考验，千万不要不切实际，好高骛远。

百家争鸣：

1. 肖楠觉得工作“可怕”，原因是什么？
2. 你是否同意文中分析的相应观点？

101. 离完美有多远

采访对象：小娇 酒店前台 小菁 银行综合柜员 盈盈 银行大堂经理

参访手记：我们的工作离完美有多远？也许就是一句话，也许就是多用一点心，但是完美总是显得那样遥不可及。对于初涉职场的你，更是有些勉为其难，在把完美作为追求目标的过程中，正确处理各种问题是达到完美的基石。在一次实习生月末例会中，不同专业的实习生小娇、小菁和盈盈都说到工作中因为“就差那么一点”给她们带来的麻烦和困惑。

小娇的苦恼：一周前，酒店接待了一位德国客人。有一天，我在总台值班时，他来办理退房手续。我让楼层服务员去他房间检查，一会儿，楼层服务员打来电话说，客人房间里少了一瓶橙汁，但收费单上却没有客人的签名，楼层服务员让我核实一下，客人到底有没有消费这瓶橙汁。

当我用英语向客人询问时，客人似乎对英文不熟，只会说“NO”，并用手不停比划，不知道他的意思是听不懂英语还是说没有消费。

碰到这样的客人真是伤脑筋，我只能慢慢地讲，然后再做手势，可还是没用。

后来我想，一瓶橙汁也就几块钱，客人也许并不在意，就不问他了，直接把价钱加进去，不一会儿客人顺利办完手续就离开了。

令我没有想到的是德国人非常严谨，他此行是去看一个中国朋友，而他这位朋友竟然在报纸上登出了此事……

“不就几块钱吗？真是越有钱越抠门！”小娇气哼哼地说。

小菁的经历：我在银行做柜员，在单独上柜的第一天，就因为1块5毛钱，受到了领导的严厉批评。独立上柜的第一天，精神本来就非常紧张，看着在银行等候的黑压压的人群，我敲键盘的手都有些僵硬了，冷汗顺着脊背湿透了衬衫。税费、买电、异地汇款、人民币、外币、大额存款……一整天的工作弄得我晕头转向，好不容易盼到了银行关门。在清点一天的账目时，我发现我的账实不符，现金少了1块5毛钱。眼看着其他同事工作都结束了，只是因为自己的账目清不了而不能下班，心里一阵着急，再由于不熟悉环境，同事也都比较累了，不好意思麻烦大家，我从兜里掏出自己的钱把少的现金补上了，第一天总算是熬过去了。可是在第二天的账目核查中，主任发现多了1块5毛钱，便问是谁那里出错了。我当时没有意识到问题的严重性，心想又不是我拿银行的钱，而是我从自己钱包里往外掏钱。后来主任说实在查不出来就要调录像，我知道这事瞒不住了。

但是我真的想不通，“就差那么点钱，还是我自己垫上的，有什么大惊小怪的？”

盈盈的故事：在一个周日上班的时候，大堂里人很多，身为大堂经理的我，尽量去解答每个客户的问题，以方便客户办理业务。其中有一个客户是来开保管箱的，她把上面有箱号的钥匙锁到了保管箱中，所以不知道自己的箱号是多少。柜台人员说查箱号是要收费的，但客户认为，在她办理保管箱业务的时候应该有人提醒她下次来开箱时需要输入箱号，有一把

钥匙的上面是刻有箱号的。客户当时情绪很激动，说自己是贵宾卡客户。我问她贵宾卡能不能出示一下，如果有卡，可以免费查箱号，可是对方说贵宾卡也锁在了保管箱中，无法出示。这下当然没有办法了，情急之下，客户吵闹起来，营业大厅里围满了看热闹的群众。在公司的例会上，领导还特意提起这件事，说什么“遇到这种事情，应该给客户倒杯水，让她稳定一下情绪，然后给上级领导打个电话说明情况……避免造成更加严重的后果。”

就这么点事儿，至于吗？

在职场中，一定要有服务的概念，千万不要以为小的事情影响不会很大。对企业而言，任何事情都是大事，企业就是靠做好每一件小事来提升竞争力的。作为大多数同学来说，我们将来从事的都是服务行业，树立服务意识是我们努力的目标和方向，什么是服务和 Service 意识？

记得曾经听过一位专家的讲课，有人问他什么是服务和 Service 意识。这位专家说道：“一个员工若是为了怕被客户投诉，或者是怕被领导追查，再或者是为了获得更高的薪水和更好的升职机会，甚至是为了保质保量地完成工作任务，从而做出优秀的工作业绩，以期得到老板的赏识，这些都不算是真正的服务，更谈不上良好的 Service 意识。”

一开始，很多人都不赞同这位专家的说法，认为他说得太不合情理了。在实际工作中，我们认真地努力地工作，不就是为了客人满意，自己不被投诉吗？我们兢兢业业，不就是为了积极地完成领导交给的任务吗？我们卖力地工作，不就是为了获得更高的薪水和奖金吗？

这位专家最后说道：“只有能够自觉服务的人，才是真正具有 Service 意识的人。”

他解释说：“当员工的服务不自觉时，他在工作中会很痛苦，因为他可能关心的是：领导看到我的服务了吗？客人会告诉领导我这样微笑了吗？领导会给我涨工资吗？如此一来，他的每一次服务都带有许多有回报的期望，不但增加了工作的负担，而且在期望达不到时，会产生极大的挫败感，进而将不良情绪带到工作中，使客人不满意。如此恶性循环，最终只能导致工作越做越累、越做越烦。真正的 Service 意识应该是完全地发自内心地为客人自觉服务的心理活动。

畅销书作家约翰·米勒曾在他的书中讲过这样一个故事：

有一位名叫麦可的人和他的几位好友计划到阿第伦达山度周末。可就在离出发日只剩两天的时候麦可还在芝加哥出差，他突然想起自己还没有靴子。三月的阿第伦达山又冷又湿，一双靴子是登山必备的，本来麦可早就打算订购一双登山靴，只因事务繁忙，所以至今未能如愿。于是，他马上从旅馆房间拨打了专卖野外活动用品的宾氏公司的免费电话。电话接通后，麦可表示自己想订购一双很久前就看好的靴子。一位名叫克莉丝蒂的服务员笑着说：“先生，我们的靴子多到连我自己都数不完，我们先来看看能不能缩小范围。”她亲切柔和的话语，以及完全站在顾客角度想问题的态度，让麦可感到放松和舒心。通过电话交谈，麦可告诉了克莉丝蒂自己要去登山的计划，据此他们一步步缩小对那双靴子的搜索范围，最终将目标锁定在三种靴子上。就在笑容将在麦可脸部荡漾开的时候，克莉丝蒂却告诉他，因为时间太短，他可能在登山前收不到靴子了，而且她很难推断出到底哪一种靴子才是麦可最想要的。麦可的笑容僵在了脸上，一丝失望在他的心底蔓延。这时克莉丝蒂突然对他说，他们可以用隔夜送达的方式将三双靴子一并寄给他，等他周一登山回来后再为他选中的靴子付费并退回剩下的两双靴子，麦可吃惊得张大了嘴巴。

经过下意识地努力，为客户自觉自愿地服务，可能才是我们追求的“完美”境界。小

娇、小菁、盈盈都在这条路上不断向前迈进，让我们祝福她们能够走得更远。

百家争鸣：

我们为了什么而工作？是为了让客人满意、自己不被投诉吗？是为了积极地完成领导交给的任务吗？亦或是为了获得更高的薪水和奖金吗？说一说你对待工作的看法。

102. 闪烁的“红肩章”

采访对象：小冰 计算机应用专业

采访手记：小冰是一个刚参加实习的学生，一次偶然的机会，他做了工厂的“老大”，既然被大家尊称为“老大”，理应对下面人有所“照顾”，但是，这个“老大”却不能徇私枉法，因为他的岗位是工厂的“命门”。在这样的岗位上应该如何工作？从小冰的故事里我们或许能找到答案。

在 2007 年暑期生产实践活动中，我被学校安排在广东东莞某电子厂实习。通过面试，我当上了质检员。在这里，普通员工的肩章是蓝色的，领班的肩章是粉色的，质检员的肩章是红色的。

在车间里，工作由领班来安排，产品的质量则由质检员来把关。若遇到产品质量不合格的情况，质检员签下“重工单”，该产品将返工重做。产品返工时，不记加班、没有加班工资，工厂还要根据情况、按有关规定扣发相关人员的奖金，有时还要通报批评或给处分，因此，员工们把质检员戏称为“老大”。产品质量是一个工厂的生命，为产品质量严格把关是一个工厂的“命门”，所以，质检员的工作非常重要。

过硬的检测技术是干好这项工作的基础。在实习的三个月中，我负责检测的是 PCB 板。我学的是计算机专业，刚进工厂时，连电容、电阻都分不清，于是认真向师傅请教，两天下来，我就熟练掌握了各种电子元件的特点、类型、规格等基础知识。第三天，我开始看图纸，准确把握各种电子元件连接在 PCB 板中的位置。接下来，按照图纸，选出标准的 PCB 样板，这个过程叫做“对样板”，这是质检员进行质量抽检的重要一环。从此以后，我每天上班的第一件事就是对样板，然后根据样板进行抽检。

在生产线上，领班是生产的组织者，流动员、技术员则是产品质量的控制者。当我们发现产品质量有问题时，会立即通知流动员并要求他们按程序返工；如果他们的产品全部合格，我们会在签单上盖“PASS”章并签上自己的名字，表明产品的质量合格。由于这种工作关系，领班和流动员经常邀请质检员吃饭。刚开始我不懂规矩，有一个流动员说请我吃饭，我就冒失地答应了，好在师傅知道了这件事，陪我一起去了，并自己掏钱结了账。事后，师傅对我讲：“‘收入钱财，替人消灾’，生产线上的产品质量出了问题，流动员请你吃饭，求你放他一马，你怎么办？不答应吧，吃了人家的饭，说话嘴软；放他们蒙混过关吧，自己必然要承担责任。工作上的事，最好不要和私人感情扯在一起，否则，工作将很难进行。我们干质检的，最重要的是站好自己的岗、守住自己的道。”我记住了师傅的话，在生活中，我热情主动地与他们打招呼；在工作中，我严肃认真、一丝不苟，大家都很喜欢我，

也很尊重我，我的工作也一直进行得很顺利。

质检员的工作不累，如果集中抽检，一天工作 4~5 个小时就干完了，其他时间比较自由。利用空闲时间，我们会到生产线上观察生产情况，也叫“巡线”。“巡线”便于及早发现问题，及时纠正，能减少返工，降低成本。有的新员工缺乏工作经验和防范意识，在生产操作时，不戴静电手套和静电环就直接用手抓电路板，以致产生过敏反应，全身发痒、出疹，不仅自己难受，同时也影响了生产。

小冰的故事给我们很多启示。

(1) 要有强烈的责任感。

有这样一个故事：古时候，有一位大臣犯了罪，被判处死刑。皇帝对他说：你端一碗水，绕皇宫转一圈，若不洒一滴，免你无罪；若洒出一滴，杀你全家。大臣颤巍巍地上路了，大家都认为他根本做不到，然而，这位大臣竟然做到了。事后，有人问他成功的秘诀，大臣郑重地说：“当时，我手中端的不是水，是全家人的性命。”

在社会生活中，每一个人都承担着相应的责任。在企业里，质检员是“产品警察”，他肩负着一个企业的社会信誉。因此，红肩章是耀眼的，也是沉甸甸的。

(2) 在工作中讲求“上工治未病”。

“上工治未病”的本意是说最好的医生注重预防，将治疗疾病变为疾病预防。常规情况下，质检员只要做好抽查检验工作就行了，然而小冰他们主动走上生产线，在生产中发现问题，将残次品消灭在成品之前，防患于未然，这是一个质检员的最高境界。

百家争鸣：

1. 说一说，在品质检验工作中，无原则地开绿灯可能产生的后果是什么？
2. 小冰在工作中既能坚持原则，又能与大家友好相处，他是如何做到的？
3. 小冰的故事带给你哪些启示？